

2014년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

2014.12



CONTENTS



제1장. 조사 개요

1. 조사 목적	3
2. 조사 설계	3
3. 주요 조사항목	4
4. 응답자 특성	6
5. 종합만족도 산출방법	7

제2장. 조사 결과 요약

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도	15
2. 상담이용자 만족도	23
3. 교육수강자 만족도	26

제3장. 신청인/피신청인 조사 결과

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도	31
2. 피해구제 방법별 만족도	48
3. 언론중재위원회 이미지 평가	51
4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net)	53
5. [피신청인] 시정권고제도	56
6. 전담중재부 운영	57
7. 조정중재 아카데미	58
8. 기사삭제 청구권 도입	59

제4장. 상담이용자 조사 결과

1. 상담이용자 종합만족도	63
2. 상담이용자 전반적 만족도	69
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	70

제5장. 교육수강자 조사 결과

1. 교육수강자 종합만족도	73
2. 교육프로그램 전반적 만족도	81
3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	82
4. 교육시간 내 교육량 적절성	83
5. 언론중재위원회 교육 필요성	84
6. [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	85

<부 록> 2014년도 언론중재위원회 이용만족도조사 설문지

표 목 차

[표 1] 조사 설계	3
[표 2] 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사항목	4
[표 3] 상담이용자 주요 조사항목	5
[표 4] 교육수강자 주요 조사항목	5
[표 5] 조정(중재) 신청인 응답자 특성	6
[표 6] 조정(중재) 피신청인 응답자 특성	6
[표 7] 상담이용자 응답자 특성	6
[표 8] 교육수강자 응답자 특성	6
[표 9] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 항목 만족도 - 신청인	19
[표 10] '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 항목 만족도 - 피신청인	20
[표 11] 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP	22
[표 12] 상담이용자 응답자 특성별 차원 만족도	25
[표 13] '상담창구' 항목별 만족도 응답률	40
[표 14] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률	41
[표 15] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	42
[표 16] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	43
[표 17] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	44
[표 18] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	45
[표 19] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	46
[표 20] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	47
[표 21] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인	50
[표 22] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인	50

그림목차

[그림 1] 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도	15
[그림 2] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 신청인	16
[그림 3] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 피신청인	17
[그림 4] 조정(중재) 신청인 포트폴리오 분석	18
[그림 5] 조정(중재) 피신청인 포트폴리오 분석	18
[그림 6] '중재부의 심리진행' 항목 만족도 - 신청인	19
[그림 7] '중재부의 심리진행' 항목 만족도 - 피신청인	20
[그림 8] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인	21
[그림 9] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인	21
[그림 10] 언론중재위원회 이미지 평가	22
[그림 11] 상담이용자 종합만족도	23
[그림 12] 상담이용자 차원별 만족도 및 중요도	23
[그림 13] 상담이용자 이용채널별 만족도	24
[그림 14] 상담이용자 포트폴리오 분석	25
[그림 15] 교육수강자 종합만족도	26
[그림 16] 교육수강자 차원별 만족도 및 중요도	27
[그림 17] 교육수강자별 만족도 비교	27
[그림 18] 교육수강자 포트폴리오 분석	28
[그림 19] 조정(중재) 종합만족도	31
[그림 20] 응답자 특성별 종합만족도	32
[그림 21] 차원별 중요도	33
[그림 22] 차원별 만족도 - 신청인	34
[그림 23] 차원별 만족도 - 피신청인	34
[그림 24] '상담창구' 차원 만족도	35
[그림 25] '상담창구' 차원 만족도 응답률	35
[그림 26] '신청절차 및 방법' 차원 만족도	36
[그림 27] '신청절차 및 방법' 차원 만족도 응답률	36
[그림 28] '심리 전 절차안내' 차원 만족도	37
[그림 29] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률	37
[그림 30] '중재부의 심리진행' 차원 만족도	38
[그림 31] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률	38
[그림 32] '심리 후 절차안내' 차원 만족도	39

[그림 33] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률	39
[그림 34] '상담창구' 항목별 만족도	40
[그림 35] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도	41
[그림 36] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인	42
[그림 37] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 피신청인	43
[그림 38] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인	44
[그림 39] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 피신청인	45
[그림 40] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인	46
[그림 41] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 피신청인	47
[그림 42] 피해구제 여부 - 신청인	48
[그림 43] 피해구제 조치 여부 - 피신청인	48
[그림 44] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인	49
[그림 45] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인	49
[그림 46] 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인	51
[그림 47] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인	51
[그림 48] 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인	52
[그림 49] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인	52
[그림 50] 전자조정중재시스템 인지 여부 (신청인)	53
[그림 51] '간편한 회원가입 절차' 만족도	54
[그림 52] '간편한 회원가입 절차' 만족도 응답률	54
[그림 53] '신청서 작성 편리성' 만족도	55
[그림 54] '신청서 작성 편리성' 만족도 응답률	55
[그림 55] 시정권고제도 인지 여부 및 태도(피신청인)	56
[그림 56] 전담중재부 운영 필요성	57
[그림 57] 전담중재부 운영 확대 여부	57
[그림 58] 조정중재 아카데미 필요성	58
[그림 59] 조정중재 아카데미 이용 의향	58
[그림 60] 기사삭제 청구권 도입 필요성	59
[그림 61] 기사삭제 청구권 효과	59
[그림 62] 상담이용자 종합만족도	63
[그림 63] 응답자 특성별 상담이용자 종합만족도	63
[그림 64] 상담이용자 항목별 중요도	64
[그림 65] 상담이용자 항목별 만족도	65
[그림 66] '상담원의 친절' 항목 만족도	66
[그림 67] '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률	66
[그림 68] '상담원의 경청자세' 항목 만족도	66
[그림 69] '상담원의 경청자세' 항목 만족도 응답률	66

[그림 70] '신속한 상담' 항목 만족도	67
[그림 71] '신속한 상담' 항목 만족도 응답률	67
[그림 72] '적극적인 상담' 항목 만족도	67
[그림 73] '적극적인 상담' 항목 만족도 응답률	67
[그림 74] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도	68
[그림 75] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도 응답률	68
[그림 76] '문제 해결에 도움' 항목 만족도	68
[그림 77] '문제 해결에 도움' 항목 만족도 응답률	68
[그림 78] 상담이용자 전반적 만족도	69
[그림 79] 상담이용자 전반적 만족도 응답률	69
[그림 80] 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	70
[그림 81] 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 응답률	70
[그림 82] 교육수강자 종합만족도	73
[그림 83] 교육수강자 항목별 중요도	74
[그림 84] 교육수강자 항목별 만족도	75
[그림 85] '주제 및 내용' 항목 만족도	76
[그림 86] '주제 및 내용' 항목 만족도 응답률	76
[그림 87] '제도에 대한 이해' 항목 만족도	77
[그림 88] '제도에 대한 이해' 항목 만족도 응답률	77
[그림 89] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도	78
[그림 90] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도 응답률	78
[그림 91] '교육자료의 충실성' 항목 만족도	79
[그림 92] '교육자료의 충실성' 항목 만족도 응답률	79
[그림 93] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도	80
[그림 94] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도 응답률	80
[그림 95] 교육프로그램 전반적 만족도	81
[그림 96] 교육프로그램 전반적 만족도 응답률	81
[그림 97] 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	82
[그림 98] 교육시간 내 교육량 적절성	83
[그림 99] 언론중재위원회 교육 필요성	84
[그림 100] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	85
[그림 101] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률	85



제1장. 조사 개요

1. 조사 목적

- 본 조사는 2013. 8. ~ 2014. 7. 사이 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스 등에 관한 이용만족도를 평가하여, 언론조정중재제도 개선 사항 진단, 위원회 장·단기 정책 및 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음

2. 조사 설계

[표 1] 조사 설계

구 분	세부내용
조사 대상	• 조정(중재) 신청인 : 527명 • 조정(중재) 피신청인 : 342명 • 상담이용자 : 1,151명 • 교육수강자 : 528명 (2013. 8. ~ 2014. 7. 이용자 중 조사 거부 의사 표시자 제외)
조사 응답자	• 조정(중재) 신청인 : 186명 (응답률 35.3%) • 조정(중재) 피신청인 : 183명 (응답률 53.5%) • 상담이용자 : 645명 (응답률 56.0%) • 교육수강자 : 528명 (응답률 100.0%)
조사 방법	• 조정(중재) 신청인/피신청인 조사 : 온라인조사 • 상담이용자 조사 : 전화조사 • 교육수강자 조사 : 현장조사
조사 기간	• 2014. 10. 6. ~ 11. 17.
주관기관 / 수행기관	• 언론중재위원회 / (주)포커스컴퍼니

3. 주요 조사항목

1) 조정(중재) 신청인/피신청인

[표 2] 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사항목

구 분	세부내용
항목 및 차원별 만족도	• [신청인] 『상담창구』 차원 및 항목별 만족도 • [신청인] 『조정/중재 신청절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 전 절차안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재부의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 후 절차안내』 차원 및 항목별 만족도
전반적 만족도	• 언론중재위원회 전반적 만족도
위원회 이미지	• 언론중재위원회 이미지(신뢰성, 공정성, 전문성 등)
피해구제 만족도	• 피해구제 방법별 만족도
[신청인] 전자조정중재시스템	• 전자조정중재시스템(Eye-net) 인지 여부 • 가입절차의 간편성 • 신청서 작성의 편리성
[피신청인] 시정권고제도	• 시정권고제도 인지 여부 • 시정권고제도로 인한 언론환경 개선 효과성 • 시정권고제도의 적극적 활용 필요성 • 시정권고 내용의 적극적 공표 필요성
전담중재부 운영	• 전담중재부 운영 필요성 • 전담중재부 운영 확대 여부
조정중재아카데미	• 조정중재 아카데미 필요성 • 조정중재 아카데미 이용 의향
기사삭제 청구권 도입	• 기사삭제 청구권 도입 동의 정도 • 기사삭제 효과

2) 상담이용자

[표 3] 상담이용자 주요 조사항목

구 분	세부내용
항목별 만족도	『상담원의 친절』 항목 만족도 『상담원의 경청자세』 항목 만족도 『신속한 상담』 항목 만족도 『적극적인 상담』 항목 만족도 『상담내용의 신뢰성』 항목 만족도 『문제 해결에 도움』 항목 만족도
전반적 만족도	상담창구 전반적 만족도
전반적 이미지	언론중재위원회 전반적 이미지

3) 교육수강자

[표 4] 교육수강자 주요 조사항목

구 분	세부내용
항목별 만족도	『주제 및 내용』 항목 만족도 『제도에 대한 이해』 항목 만족도 『사건/사례를 이용한 설명』 항목 만족도 『교육자료의 충실성』 항목 만족도 『강사의 성의 및 태도』 항목 만족도
전반적 만족도	전반적 교육 만족도
일반사항	- 언론중재위원회 인지 여부 - 교육시간 내 교육량의 적절성 - 언론중재위원회 교육 필요성 평가 [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

4. 응답자 특성

1) 조정(중재) 신청인

[표 5] 조정(중재) 신청인 응답자 특성

구 분	전체	성별		연령별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사례 수	186	153	33	9	28	72	63	14
비 율	100.0	82.3	17.7	4.8	15.1	38.7	33.9	7.5

2) 조정(중재) 피신청인

[표 6] 조정(중재) 피신청인 응답자 특성

구 분	전체	성별		연령별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사례 수	183	163	20	3	17	88	66	9
비 율	100.0	89.1	10.9	1.6	9.3	48.1	36.1	4.9

3) 상담이용자

[표 7] 상담이용자 응답자 특성

구 분	전체	성별		연령별						
		남자	여자	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답
사례 수	645	474	171	5	37	164	213	174	49	3
비 율	100.0	73.5	26.5	0.8	5.7	25.4	33.0	27.0	7.6	0.5

4) 교육수강자

[표 8] 교육수강자 응답자 특성

구 분	전체	일반인	언론인
사례 수	528	212	316
비 율	100.0	40.2	59.8

5. 종합만족도 산출방법

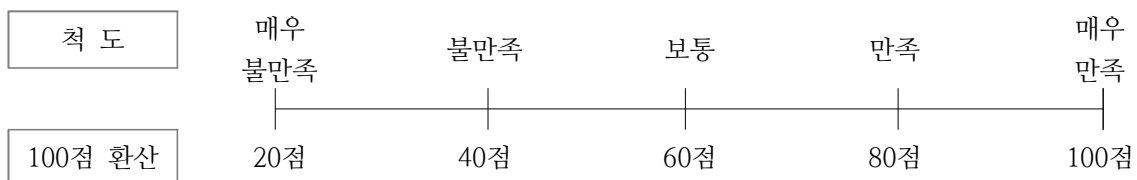
- 조정(중재) 신청인/피신청인의 경우, 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 차원 만족도와 전반적 만족도간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{차원만족도} \times \text{차원중요도(가중치)}$$

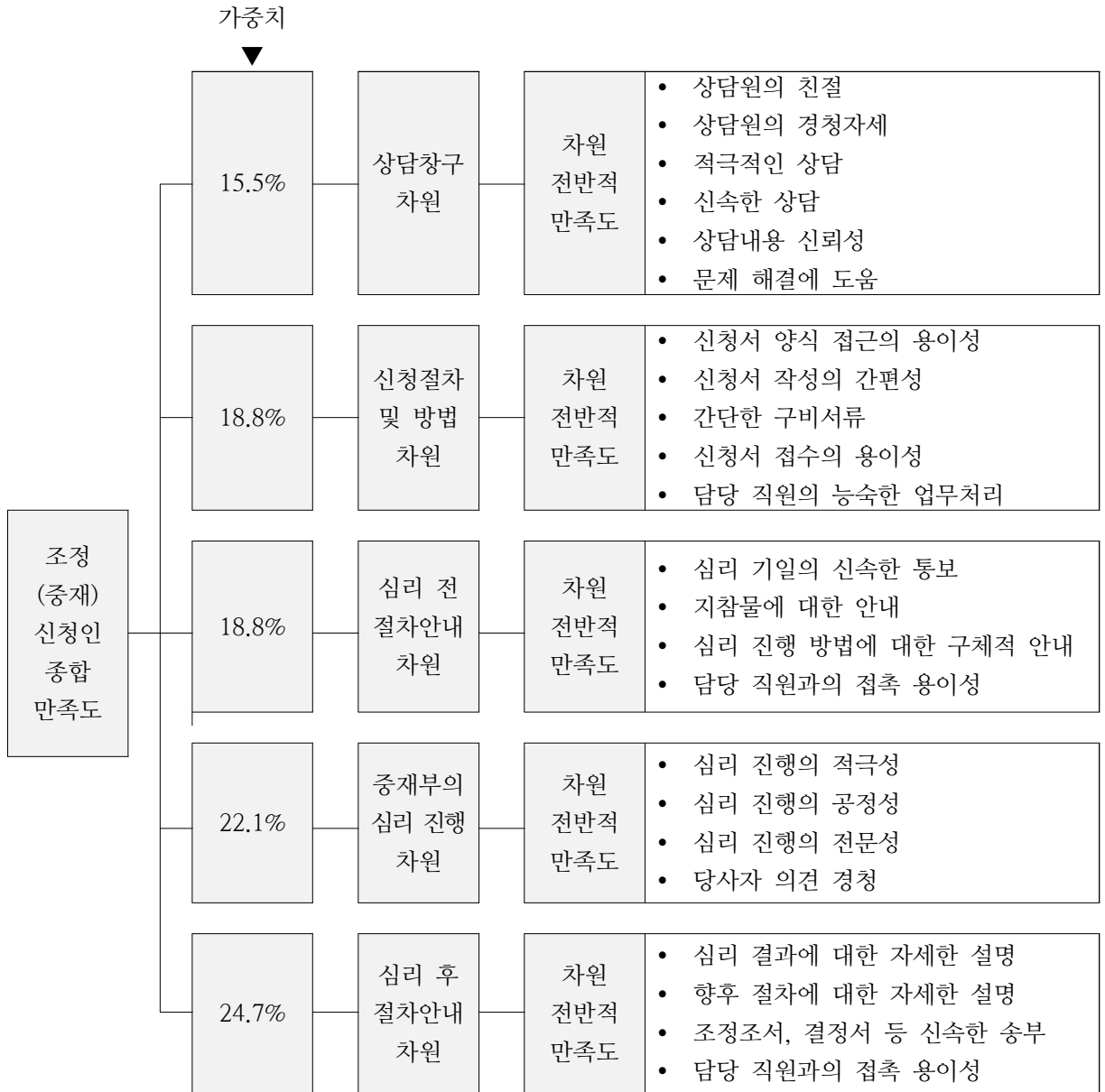
- 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{항목만족도} \times \text{항목중요도(가중치)}$$

- 만족도는 응답자가 느낀 만족수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 산출하였음

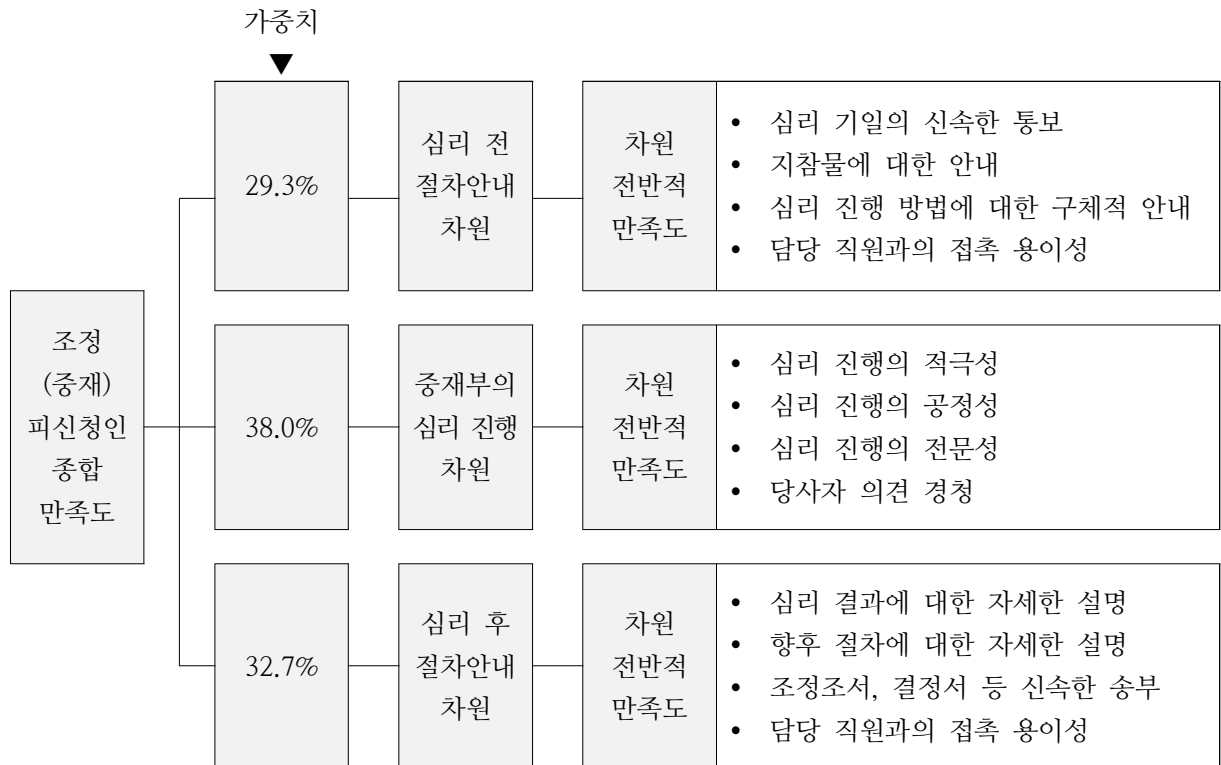


1) 조정(중재) 신청인



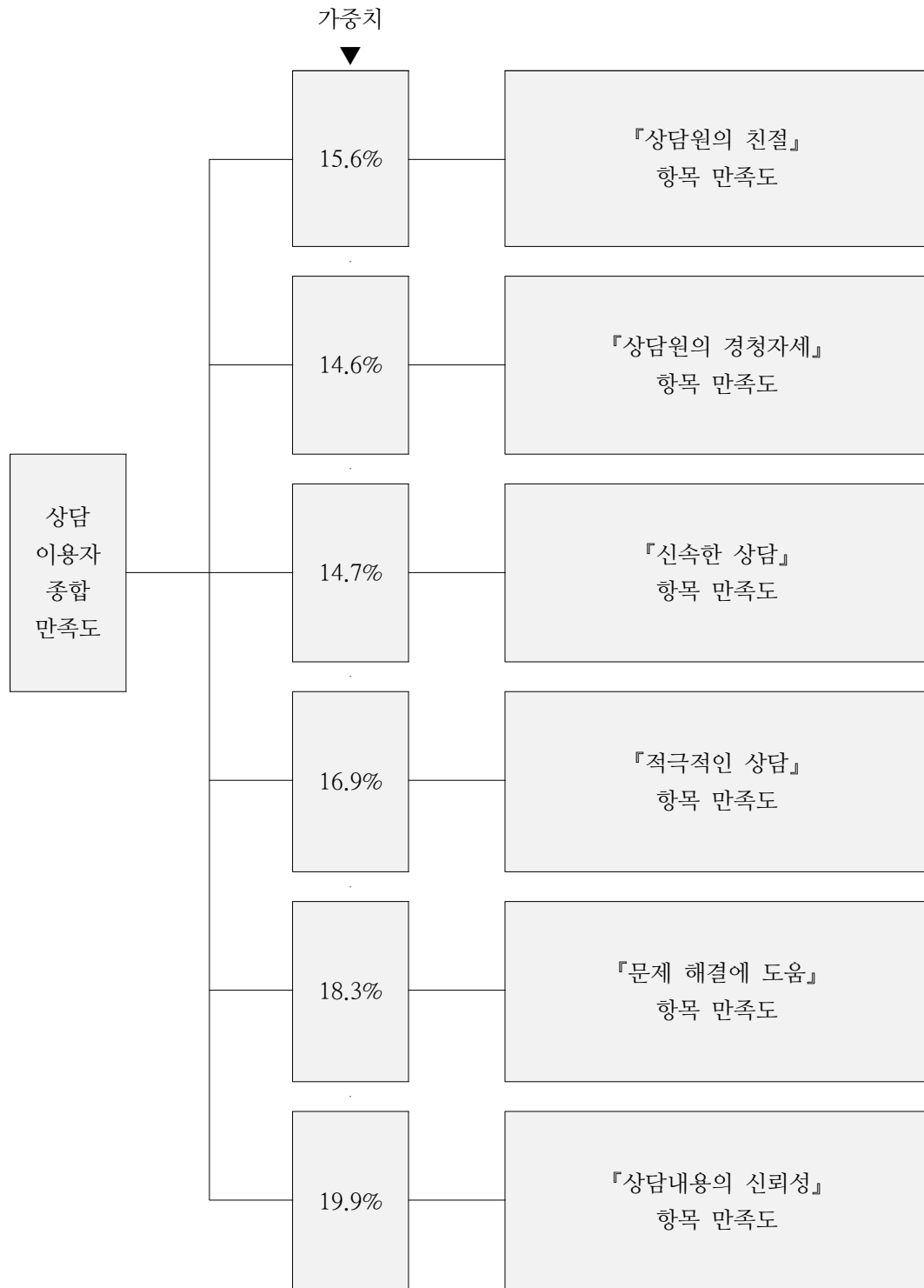
* 대기실 및 심리실 차원은 2014년에 제외됨

2) 조정(중재) 피신청인

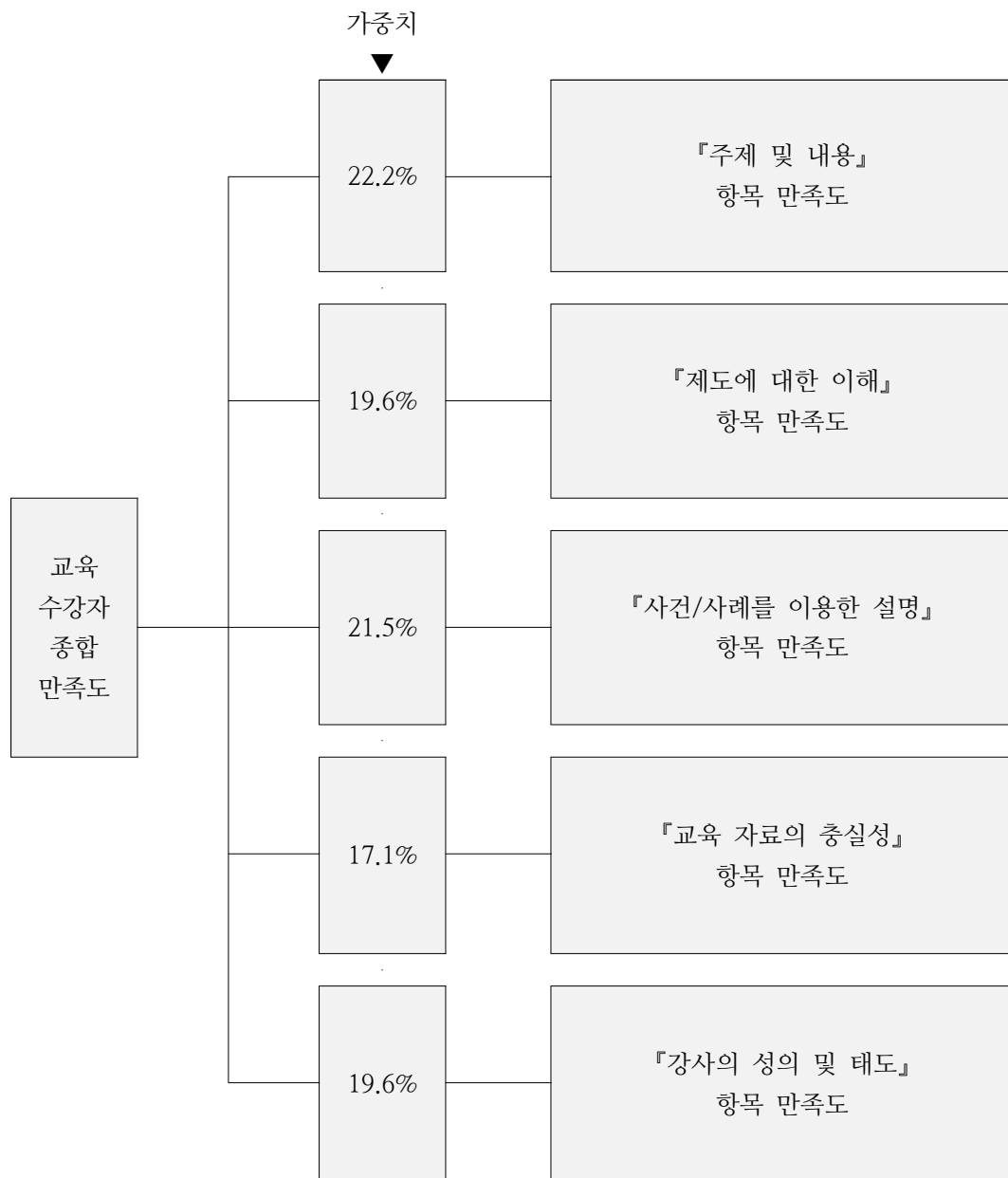


* 대기실 및 심리실 차원은 2014년에 제외됨

3) 상담이용자



4) 교육수강자





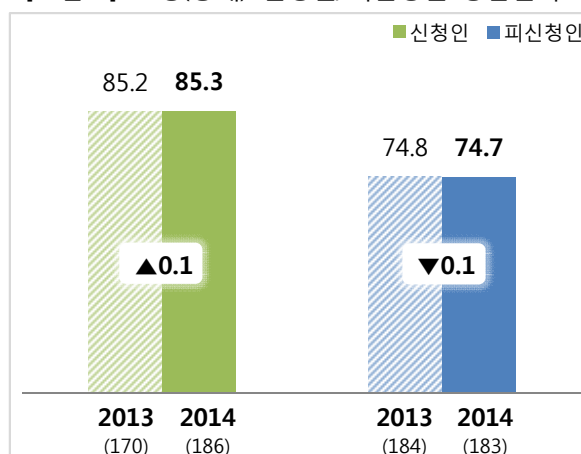
제2장. 조사 결과 요약

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도

1) 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 85.3점, 피신청인은 74.7점으로, 2013년과 유사한 수준을 유지함
- 작년 대비 신청인 만족도는 0.1점 상승하고 피신청인은 0.1점 하락해 신청인과 피신청인 종합만족도 차이는 10.6점으로 다소 커졌으나 작년 차이인 10.4점과 0.2점 벌어져 큰 변동은 없는 것으로 나타남

[그림 1] 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도



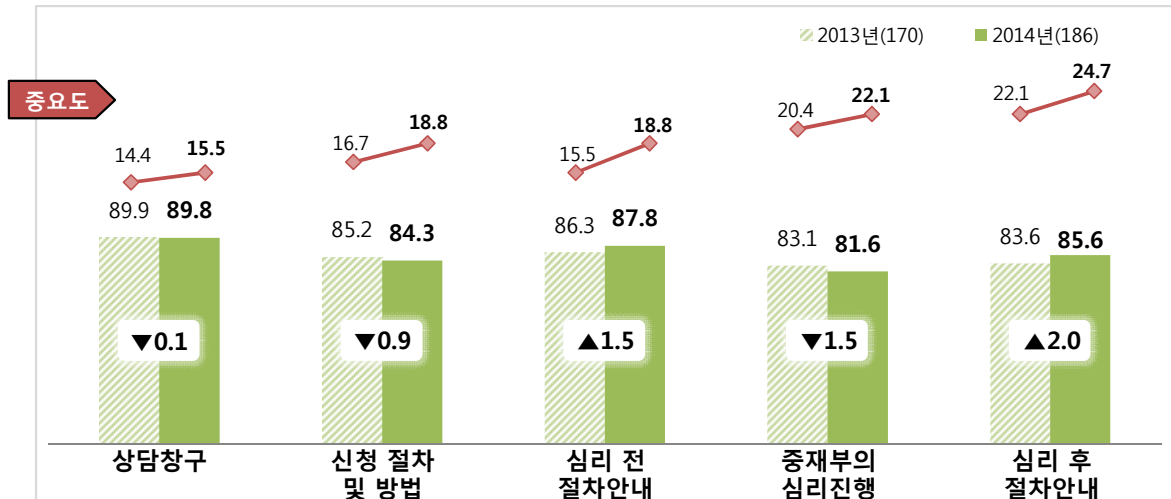
[Base = (), 단위 = 점]

2) 조정(중재) 차원별 만족도

(1) 신청인 차원별 만족도

- 신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘심리 후 절차 안내’의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음은 ‘중재부의 심리진행’인 것으로 나타남
- 금년 조사 시 평가 속성이 5개로 줄어들어(‘대기실 및 심리실’ 차원 제외) 중요도 단순 비교는 어려우나 중요 속성 순위는 작년과 유사하며, 작년 대비 ‘심리 전 절차 안내’ 중요도가 3순위로 높아짐
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘상담창구’(89.8점) > ‘심리 전 절차안내’(87.8점) > ‘심리 후 절차안내’(85.6점) > ‘신청 절차 및 방법’(84.3점) > ‘중재부의 심리진행’(81.6점)순이며, 중요도가 22.1%로 높은 ‘중재부의 심리진행’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 보임

[그림 2] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 신청인

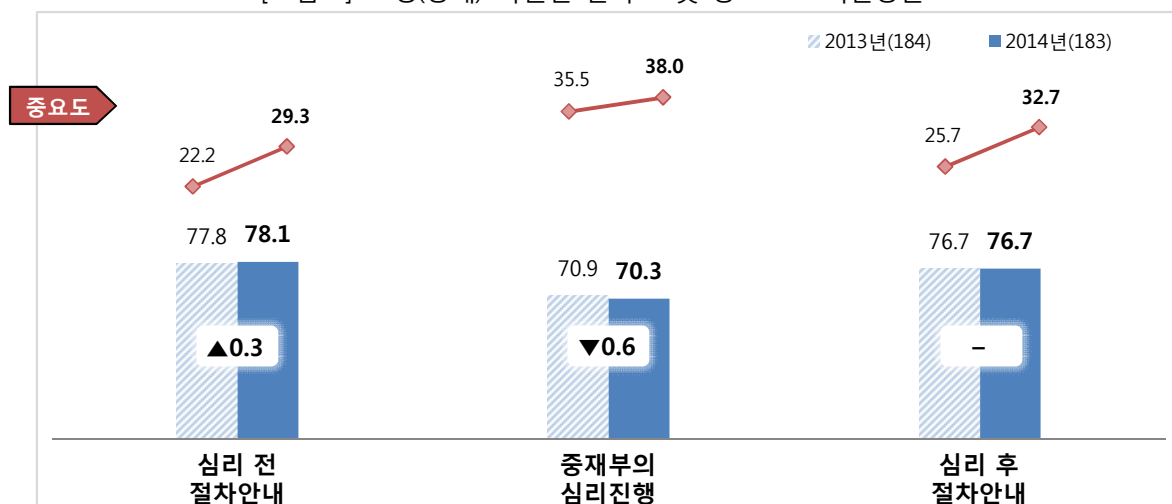


* 2013년 차원은 6개로 중요도 평균이 16.7%이며, 2014년 차원은 5개로 평균이 20.0%로 비교에 주의를 요함
[Base = (), 단위 = %, 점]

(2) 피신청인 차원별 만족도

- 피신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’ 차원 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음은 ‘심리 후 절차 안내’, ‘심리 전 절차안내’순으로 나타남
- 금년 조사 시 평가 속성이 3개로 줄어들면서(‘대기실 및 심리실’ 차원 제외) 중요도의 단순 비교는 어려우나 중요 속성 순위는 작년과 유사한 것을 확인할 수 있으며, 작년 대비 ‘심리 후 절차 안내’ 중요도 상승폭이 다른 차원 대비 높음
- 피신청인 조정(중재) 차원별 만족도는 전년 대비 차원별로 1점 이내 차이를 보이며 유사한 수준을 유지 중임
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘심리 전 절차안내’(78.1점) > ‘심리 후 절차안내’(76.7점) > ‘중재부의 심리진행’(70.3점)순이며, 중요도가 38.0%로 가장 높은 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 보임

[그림 3] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 피신청인

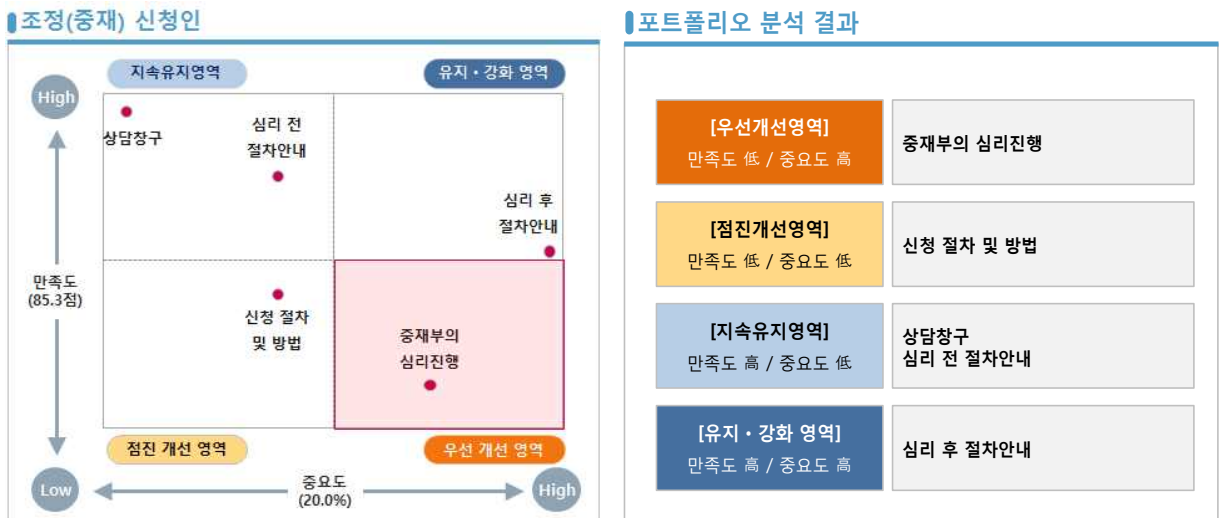


* 2013년 차원은 4개로 중요도 평균이 25.0%이며, 2014년 차원은 3개로 평균이 33.3%로 비교에 주의를 요함
[Base = (), 단위 = %, 점]

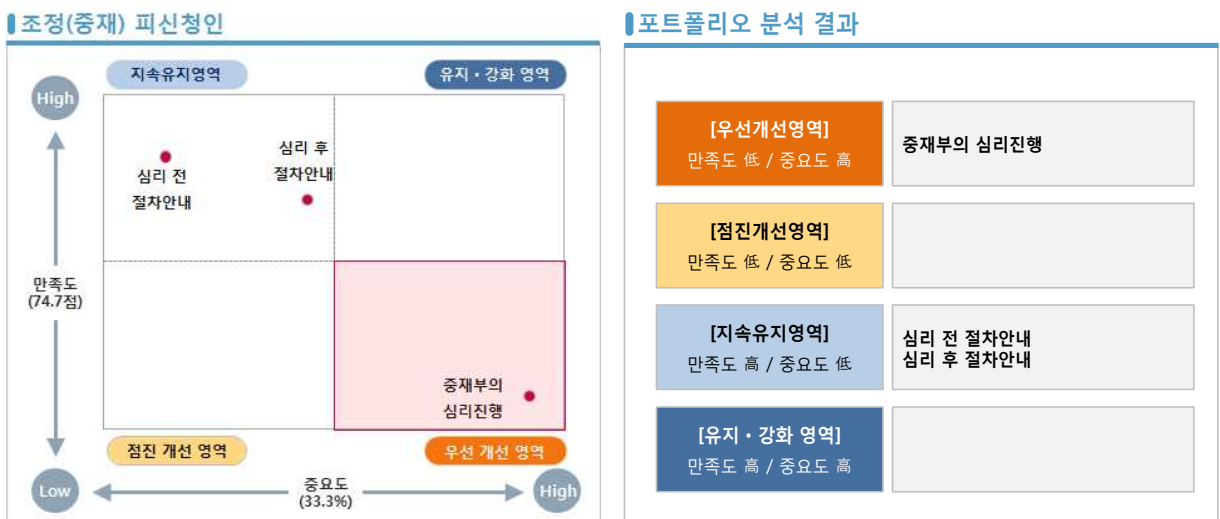
3) 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도 포트폴리오 분석

- 신청인과 피신청인 모두 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 우선 개선 영역으로 나타나 심리진행 과정의 전반적 점검이 필요한 것으로 보임
- 신청인의 경우 ‘신청 절차 및 방법’ 차원이 점진 개선 영역으로 나타나, 향후 관련 업무 개선이 필요함
- ‘심리 전 절차안내’와 ‘심리 후 절차안내’ 차원이 지속 유지 영역으로 나타나는 점은 긍정적인

[그림 4] 조정(중재) 신청인 포트폴리오 분석



[그림 5] 조정(중재) 피신청인 포트폴리오 분석

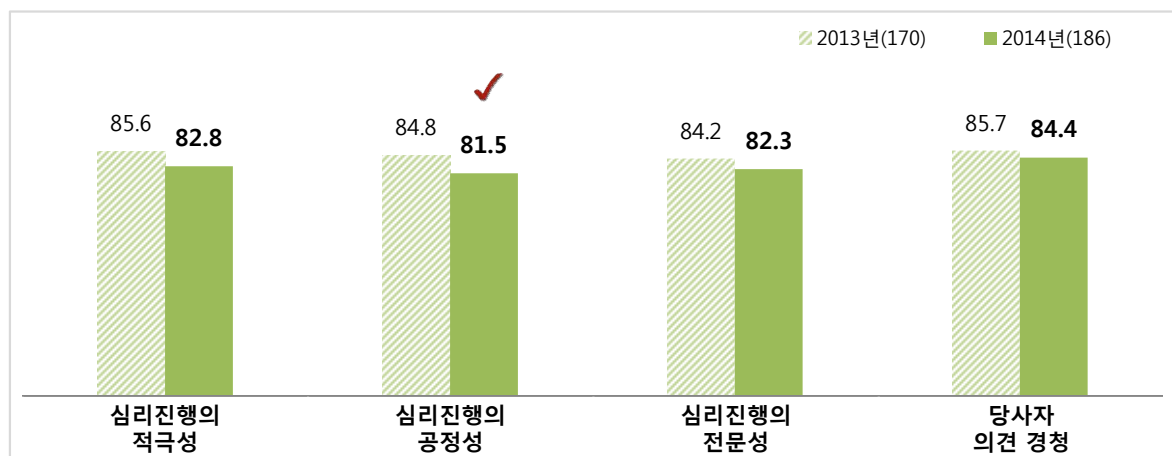


4) 조정(중재) 서비스 개선 Point

(1) 신청인 중점 개선 Point - ‘중재부의 심리진행’ 항목

- 신청인 우선 개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목 중 ‘심리 진행의 공정성’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보이며, 유사 점수대인 ‘심리진행의 전문성’도 개선이 필요한 항목으로 보임
- 우선 개선 Point로 판단되는 ‘심리진행의 공정성/전문성’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 30대 만족도가 특히 낮게 나타나고 있음

[그림 6] ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 9] ‘중재부의 심리진행’ 응답자 특성별 항목 만족도 - 신청인

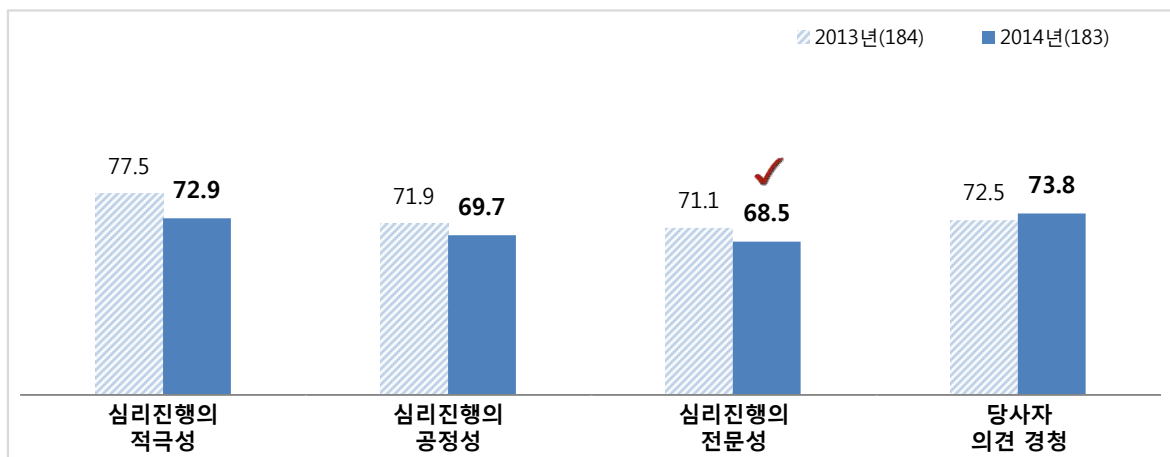
구 분	사 례 수	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청
남성	(153)	82.5	81.4	81.8	84.2
여성	(33)	84.2	81.8	84.2	85.5
20대	(9)	82.2	82.2	82.2	82.2
30대	(28)	77.9	<u>73.6</u>	<u>75.0</u>	79.3
40대	(72)	86.4	83.6	86.1	86.4
50대	(63)	80.6	81.6	81.3	83.2
60세 이상	(14)	84.3	85.7	81.4	91.4
서울 중재부	(106)	84.2	81.9	82.3	84.5
지역 중재부	(80)	81.0	81.0	82.3	84.3

[Base = (), 단위 = 점]

(2) 피신청인 중점 개선 Point - ‘중재부의 심리진행’ 항목

- 피신청인 우선 개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목 중 ‘심리 진행의 전문성’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임
- 우선 개선 Point로 판단되는 ‘심리진행의 전문성’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 여성보다 남성, 연령대는 30대, 40대, 서울중재부 만족도가 특히 낮게 나타나고 있음

[그림 7] ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 10] ‘중재부의 심리진행’ 응답자 특성별 항목 만족도 - 피신청인

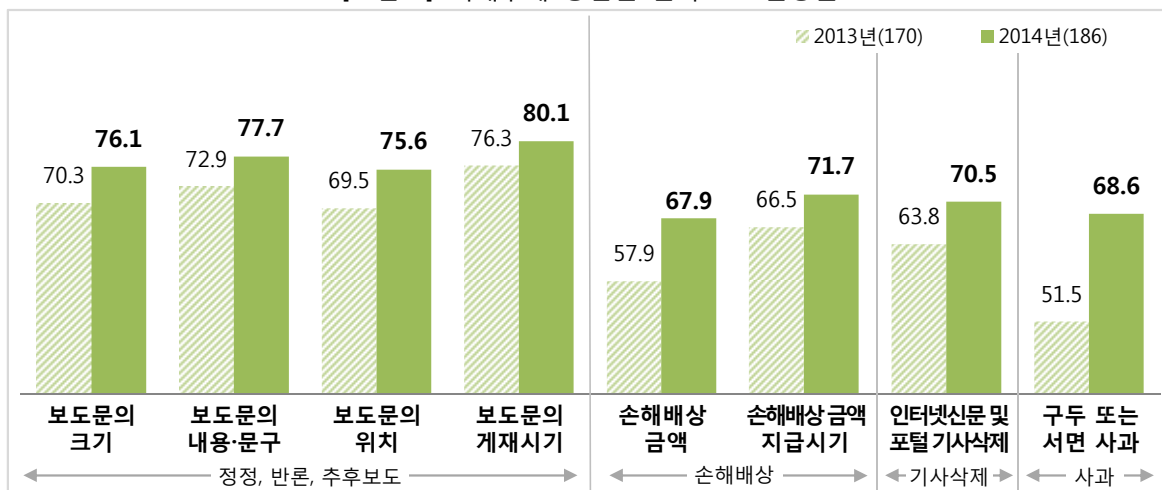
구 분	사례 수	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청
남성	(155)	72.1	68.7	<u>67.2</u>	72.8
여성	(31)	79.0	78.0	79.0	82.0
20대	(7)	86.7	86.7	80.0	80.0
30대	(25)	71.8	70.6	<u>67.1</u>	72.9
40대	(74)	71.1	68.2	<u>66.1</u>	72.0
50대	(65)	74.5	70.3	70.9	76.7
60세 이상	(15)	75.6	73.3	73.3	68.9
서울 중재부	(116)	70.2	66.6	<u>64.0</u>	70.2
지역 중재부	(70)	78.6	76.6	78.3	81.4

[Base = (), 단위 = 점]

5) 피해구제 방법별 만족도

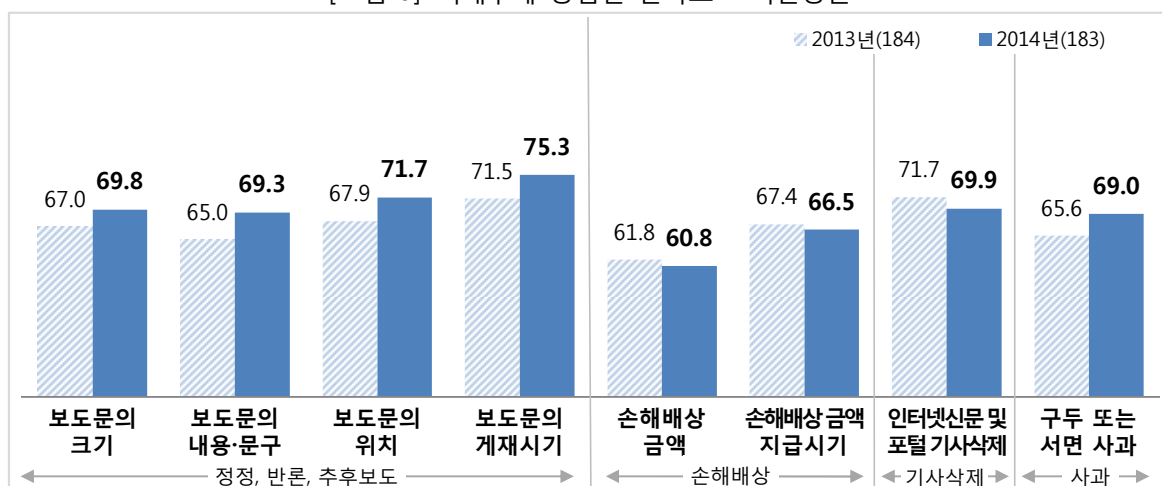
- 피해구제 방법별 만족도는 전년 대비 대부분의 방법에서 만족도가 높아졌으며, 신청인은 ‘손해배상 금액’, ‘구두 또는 서면 사과’ 만족도가 특히 높아짐
- 피신청인의 경우 전년 대비 ‘손해배상’, ‘기사삭제’ 방법 만족도가 다소 낮아짐
- 피해구제 방법 중 ‘정정·반론·추후보도’ 만족도가 상대적으로 높게 나타나며, 피신청인 역시 같은 유형을 보임
- 반면, 금전적 보상 부분인 ‘손해배상 금액’, ‘손해배상 금액 지급시기’ 등의 만족도는 상대적으로 낮게 나타나는 특징을 보임

[그림 8] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 9] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인

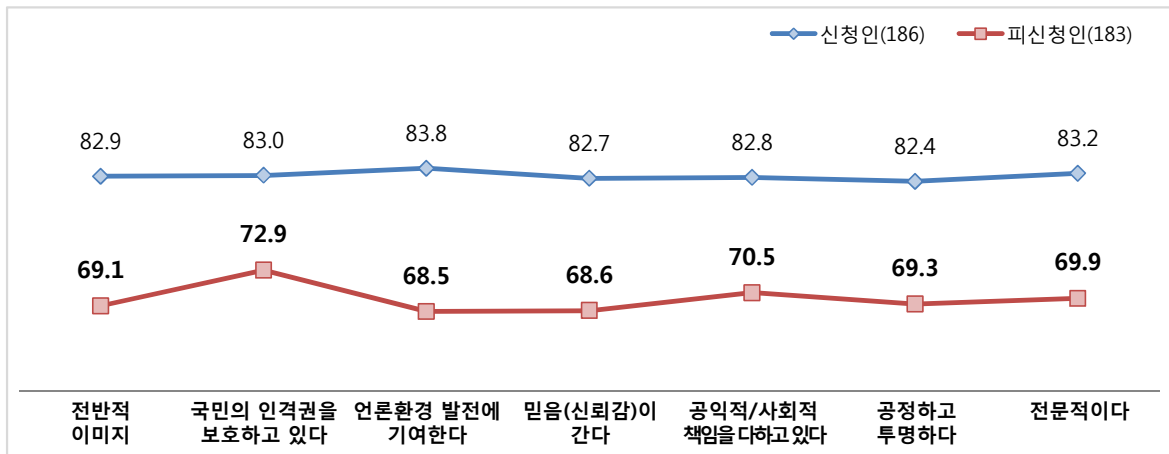


[Base = (), 단위 = 점]

6) 언론중재위원회 이미지 평가

- 신청인과 피신청인의 이미지 평가는 큰 차이를 보이고 있으며, 신청인 평가 점수는 작년과 유사한 반면, 피신청인은 다소 하락함
- 신청인의 경우 80점대 초반으로 이미지를 긍정적으로 평가하고 있으나, 피신청인에게는 신청인 대비 10~15점 가량 낮은 60점대 후반~70점대 초반으로 인식되고 있음
- 언론중재위원회 여러 이미지 중 ‘국민의 인격권을 보호하고 있다’는 부분 인식 차이가 상대적으로 좁혀져 있는 점은 긍정적임

[그림 10] 언론중재위원회 이미지 평가



[Base = (), 단위 = 점]

[표 11] 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP

구분	전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론환경 발전에 기여	믿음(신뢰감) 간다	공익적/사회적 책임을 다함	공정하고 투명하다	전문적이다
신청인	▼0.1	0.0	▼0.2	▼0.2	▲1.1	▲0.6	▼0.7
피신청인	▼1.7	▼2.8	▼1.9	▼1.4	▼2.6	▲1.8	▲1.5

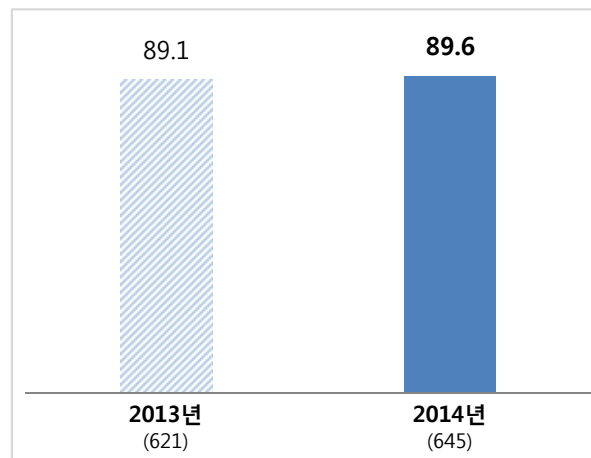
[단위 = 점]

2. 상담이용자 만족도

1) 상담이용자 만족도 및 중요도

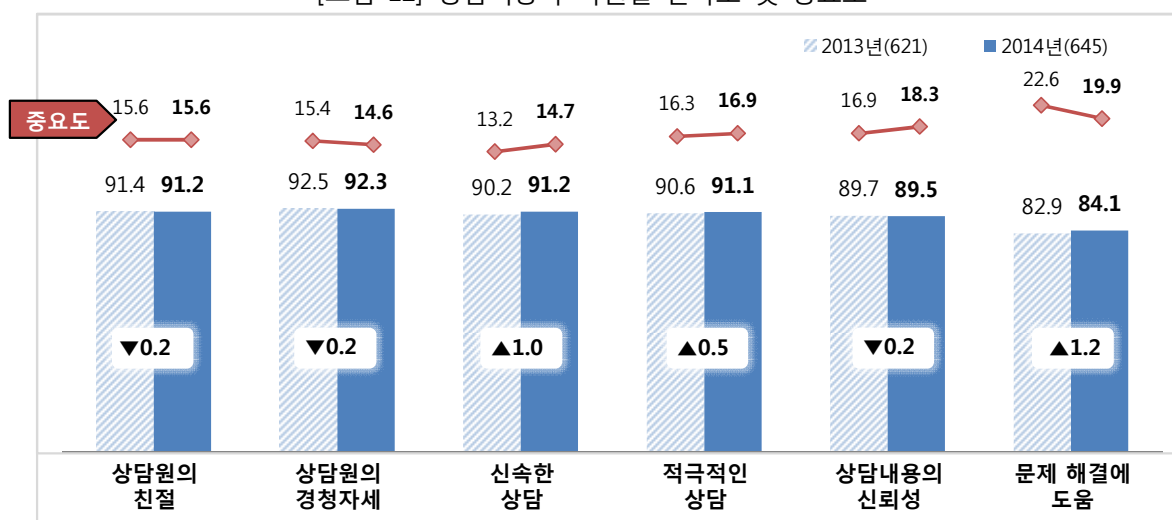
- 상담이용자 종합만족도는 89.6점으로 전년 대비 0.5점 높아진 것으로 나타남
- 상담이용자 만족도 중요도를 살펴보면, ‘문제해결에 도움’의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음은 ‘상담내용 신뢰성’순으로 작년과 동일하게 나타남
- 상담이용자 만족도는 90점 내외를 유지하는 매우 높은 만족도를 보이고 있으나 ‘문제 해결에 도움’ 차원은 작년과 유사하게 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 판단됨

[그림 11] 상담이용자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 12] 상담이용자 차원별 만족도 및 중요도

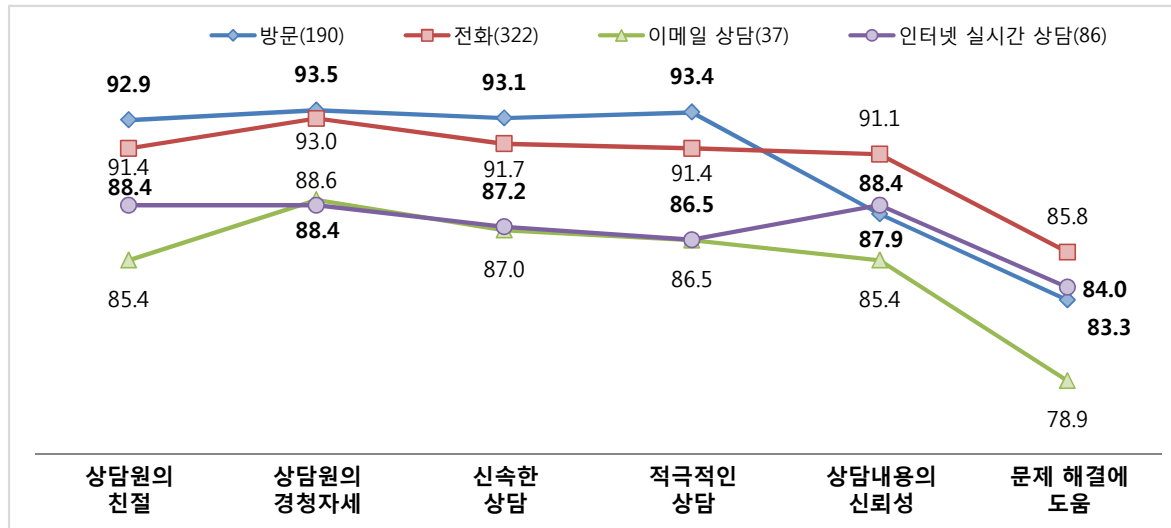


[Base = (), 단위 = %, 점]

2) 상담이용자 이용채널별 만족도

- 상담이용자는 이용채널별 만족도 차이를 보이는데, 전반적으로 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 이용자의 ‘상담원의 친절’, ‘상담원의 경청자세’, ‘신속한 상담’, ‘적극적인 상담’ 등의 인적 서비스 차원 만족도가 더 높게 나타남
- 반면, ‘이메일 상담’ 및 ‘인터넷 실시간 상담’은 상대적으로 만족수준이 낮게 나타나고 있으며, 특히 ‘이메일 상담’의 경우 ‘상담내용의 신뢰성’, ‘문제 해결에 도움’ 측면이 매우 낮게 평가됨

[그림 13] 상담이용자 이용채널별 만족도

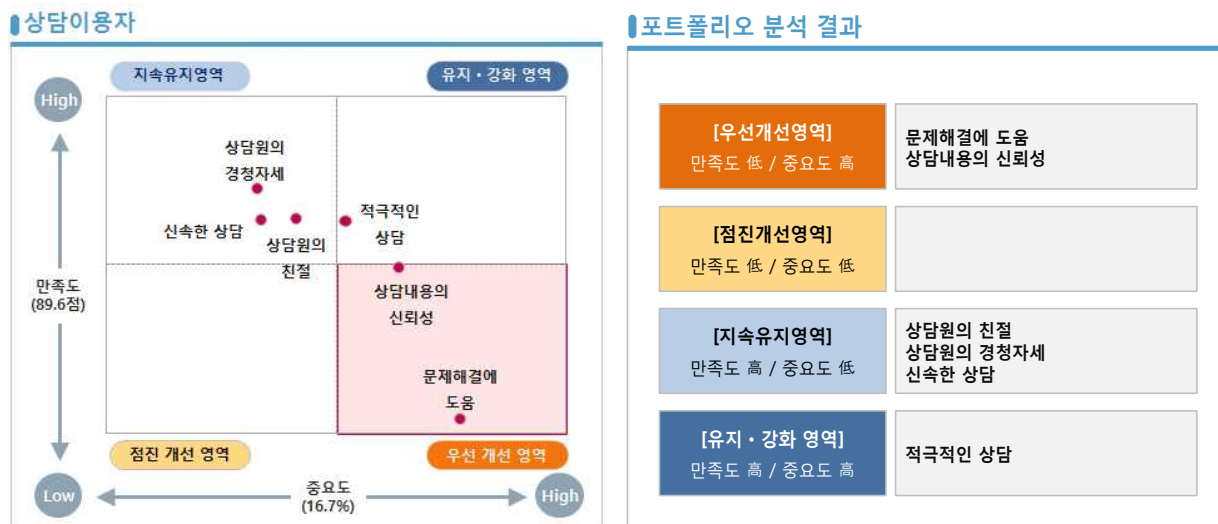


[Base = (), 단위 = 점]

3) 상담이용자 포트폴리오 분석

- 상담 서비스는 현재 전반적으로 매우 높은 만족수준을 보이고 있으며, 현 상태를 지속 유지해야 할 것으로 나타남
- 단, 상담이용 시 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제해결에 도움’, ‘상담내용의 신뢰성’ 차원이 우선 개선 영역으로 나타나고 있으며 주로 50대 이상에서 만족도가 낮게 나타남

[그림 14] 상담이용자 포트폴리오 분석



[표 12] 상담이용자 응답자 특성별 차원 만족도

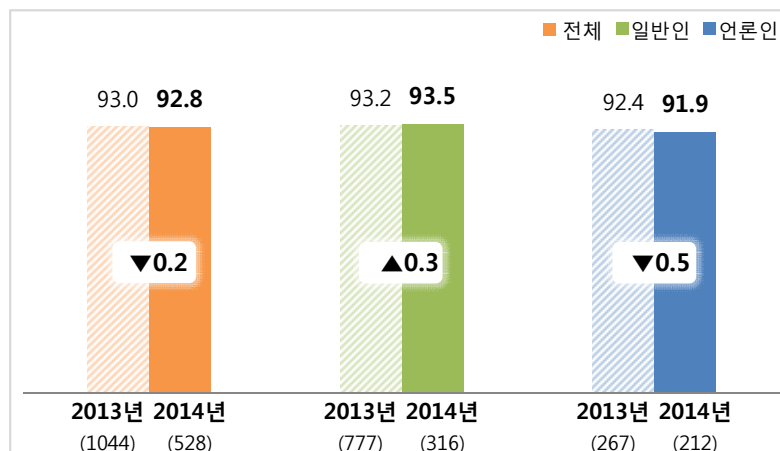
구 분	사례 수	상담원의 친절	상담원의 경청자세	신속한 상담	적극적인 상담	상담내용 신뢰성	문제해결에 도움
남성	(474)	92.2	92.8	91.2	91.9	89.7	84.1
여성	(171)	88.7	90.9	91.1	89.1	88.8	84.1
20대	(37)	93.0	91.9	91.9	91.9	91.9	87.6
30대	(164)	91.5	92.7	91.3	91.0	91.8	87.4
40대	(213)	90.6	91.7	91.5	91.0	89.2	84.1
50대	(174)	91.5	93.1	90.3	91.0	87.6	81.6
60세 이상	(49)	91.8	92.2	92.7	93.1	88.6	79.2
서울 중재부	(366)	91.2	91.7	90.9	91.3	90.0	85.4
지역 중재부	(279)	91.3	93.1	91.6	90.9	88.8	82.4

3. 교육수강자 만족도

1) 교육수강자 만족도 및 중요도

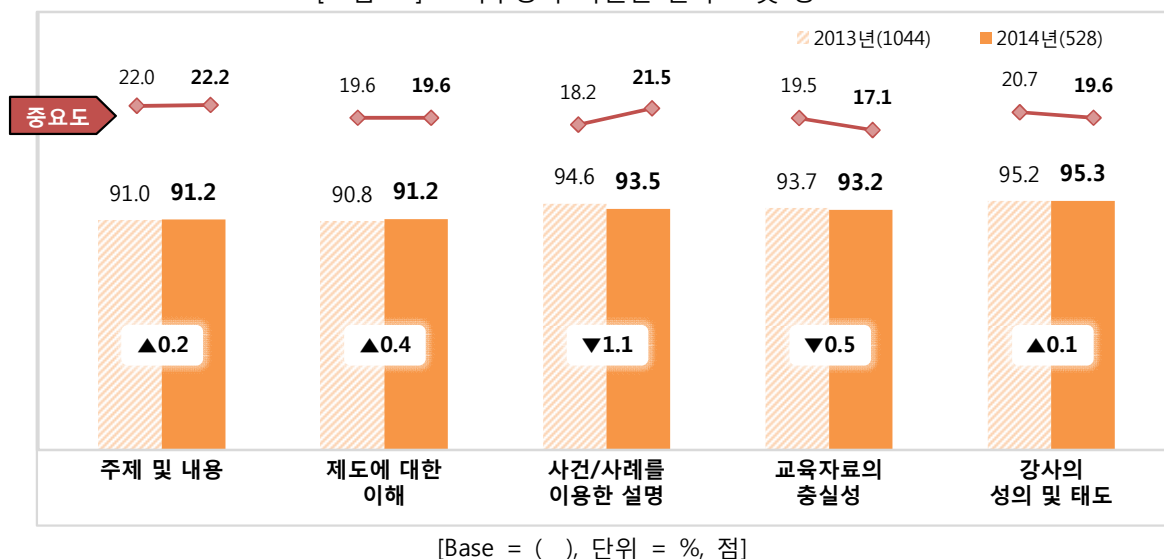
- 교육수강자 종합만족도는 92.8점으로 전년 대비 0.2점 낮아진 것으로 나타남
- 수강자별로는 일반인 교육 만족도가 93.5점으로 언론인 교육 대비 1.6점 높게 나타났음
- 교육수강자 만족도 중요도는 ‘주제 및 내용’이 가장 높게 나타났고, 그 다음은 ‘사건/사례를 이용한 설명’순이었으며, 작년 대비 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 중요도가 크게 높아짐
- 교육수강자 만족도는 모두 90점 이상으로 매우 높은 만족수준을 나타내나, 중요도가 가장 높은 ‘사건/사례를 이용한 설명’은 전년 대비 1.1점 낮아져 점점이 필요한 것으로 보임

[그림 15] 교육수강자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

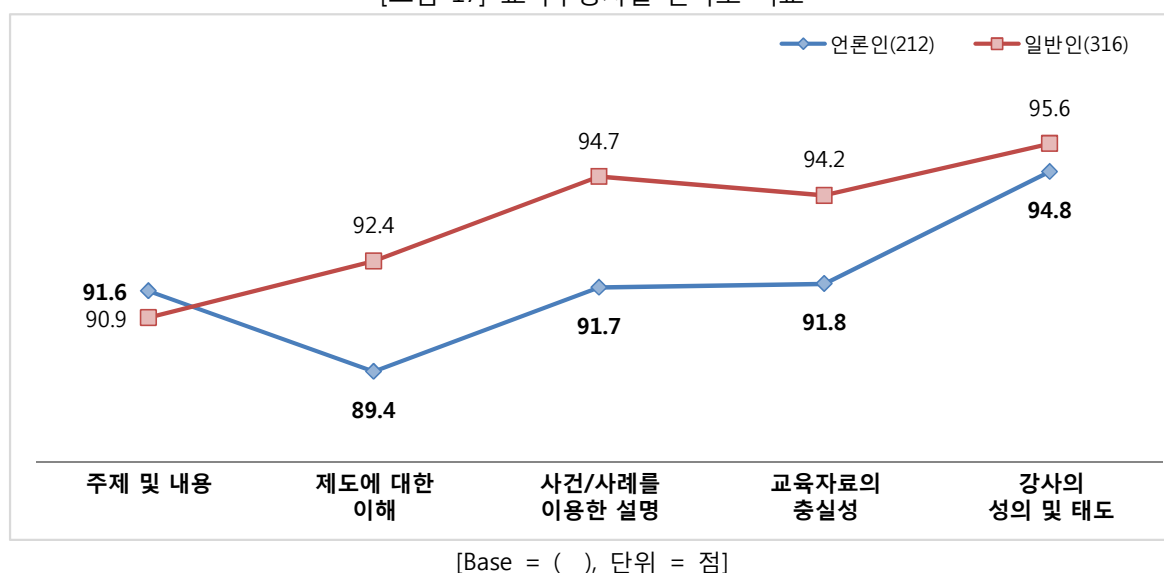
[그림 16] 교육수강자 차원별 만족도 및 중요도



2) 교육수강자별 만족도 비교

- 교육수강자별 세부 차원을 살펴보면, 언론인 만족도가 전반적으로 낮게 나타나고 있으며, 특히 ‘제도에 대한 이해’ 항목 만족도 차이가 큰 것으로 나타남
- 결과적으로 언론인, 일반인 모두 ‘강사의 성의 및 태도’는 만족하고 있으나, 언론인의 경우 ‘제도에 대한 이해’, ‘사건/사례를 이용한 설명’, ‘교육자료의 충실성’ 만족도가 낮은 편으로 언론인 교육 콘텐츠 점검 및 보완이 필요한 것으로 보임

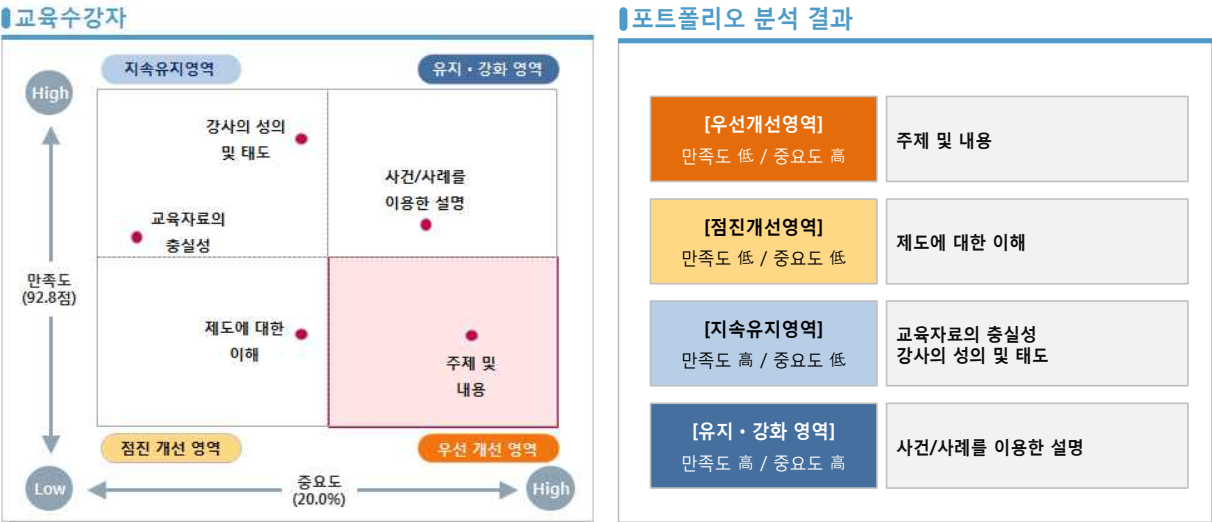
[그림 17] 교육수강자별 만족도 비교



3) 교육수강자 포트폴리오 분석

- 교육수강자 만족도 포트폴리오 분석 결과 ‘주제 및 내용’이 우선 개선 영역으로 도출되었으며, ‘제도에 대한 이해’는 점진 개선 영역으로 나타남

[그림 18] 교육수강자 포트폴리오 분석



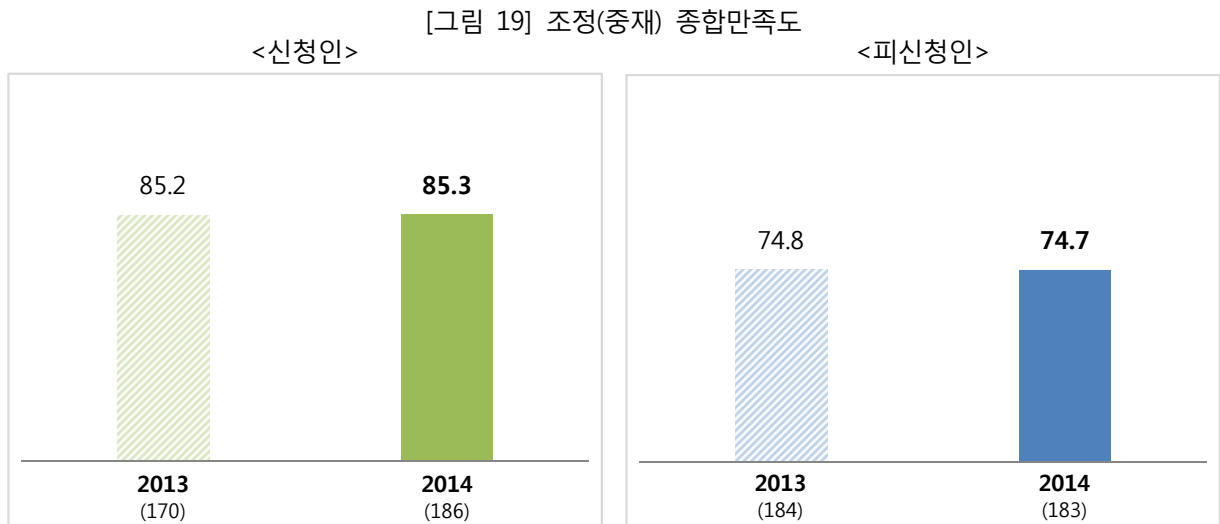


제3장. 신청인/피신청인 조사 결과

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 85.3점, 피신청인 종합만족도는 74.7점으로 신청인 종합만족도가 피신청인에 비해 10.6점 높은 것으로 나타남
- 2013년 대비 신청인은 0.1점 상승하고, 피신청인은 0.1점 하락해 비슷한 수준을 유지함
 - 신청인 종합만족도는 ‘상담창구’, ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차안내’ 등 총 5개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함
 - 피신청인 종합만족도는 ‘심리 전 절차안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차안내’ 총 3개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함
 - 단, 2013년 종합만족도는 ‘대기실 및 심리실’ 차원까지 신청인의 경우 총 6개 차원 중요도를 가중 적용하여 산출하였고, 피신청인의 경우 총 4개 차원 중요도를 가중 적용하여 산출함

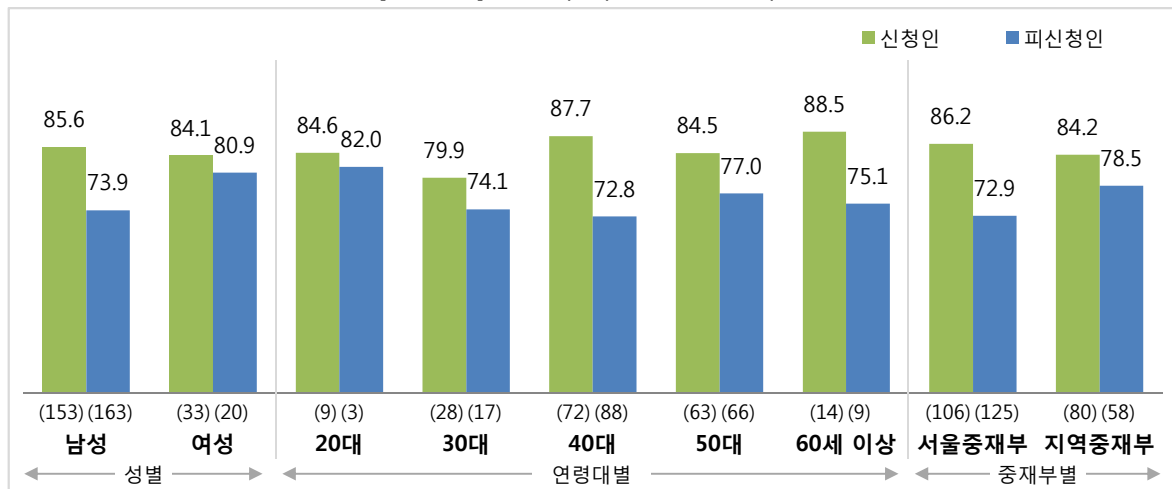


[Base = (), 단위 = 점]

2) 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인은 남성 만족도가 여성보다 1.5점 높은 것에 비해 피신청인은 여성 만족도가 남성보다 7.0점 높았음
- 연령별로는 신청인은 30대가 79.9점으로 가장 낮았고 다음은 50대가 84.5점으로 낮게 나타났으며, 피신청인은 40대가 72.8점으로 가장 낮았고, 다음은 30대가 74.1점으로 낮게 나타남
- 중재부별로는 신청인은 서울중재부 만족도가 지역중재부보다 2.0점 높은 반면 피신청인은 지역중재부가 5.6점 높게 나타남
- 20대와 60세 이상 그룹은 응답자 수가 적어 해석에 주의를 요함

[그림 20] 응답자 특성별 종합만족도

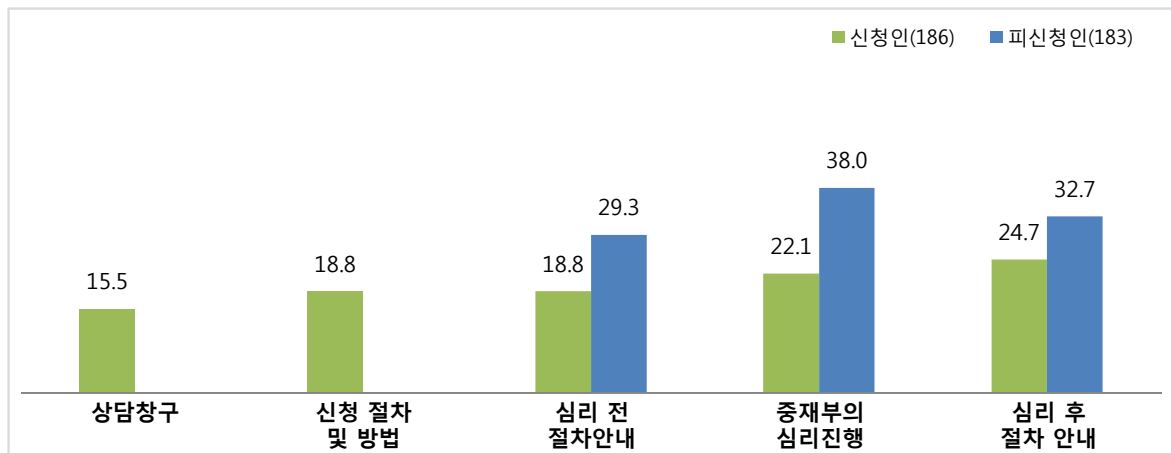


[Base = (), 단위 = 점]

3) 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인 차원별 중요도를 살펴보면, ‘심리 후 절차안내’(24.7%) > ‘중재부의 심리진행’(22.1%) > ‘신청절차 및 방법’(18.84%) > ‘심리 전 절차안내’(18.81%) > ‘상담창구’(15.5%)순으로 나타남.
- 피신청인 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(38.0%) > ‘심리 후 절차안내’(32.7%) > ‘심리 전 절차안내’(29.3%)순으로 나타남
- 신청인의 경우 ‘심리 후 절차 안내’가 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치며, 피신청인의 경우 ‘중재부의 심리진행’이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보임
- 차원별 중요도는 ‘100/전체 차원 수 = 평균 중요도’이므로 신청인 차원 중요도 평균값은 25.0%, 피신청인은 33.3%로 비교에 주의를 요함

[그림 21] 차원별 중요도

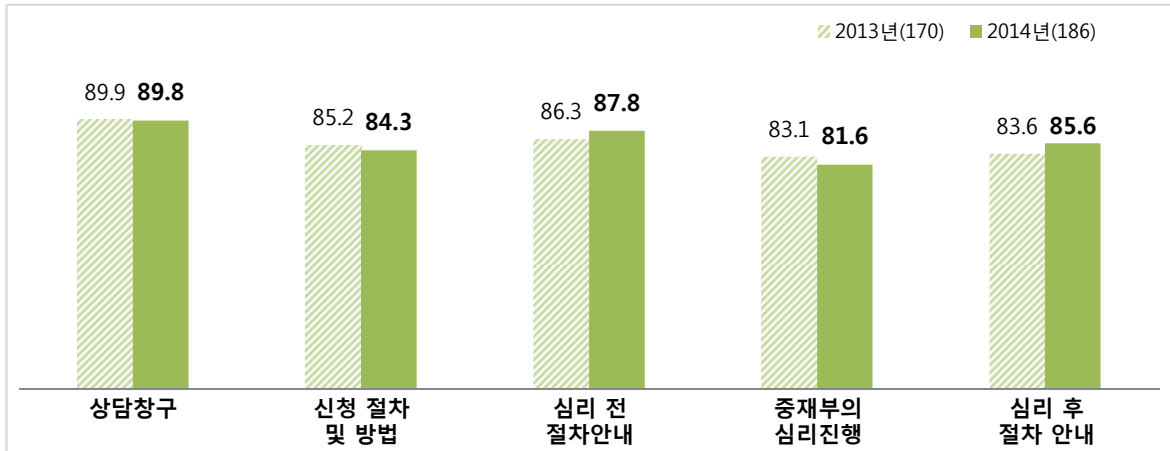


[Base = (), 단위 = %]

4) 차원별 만족도

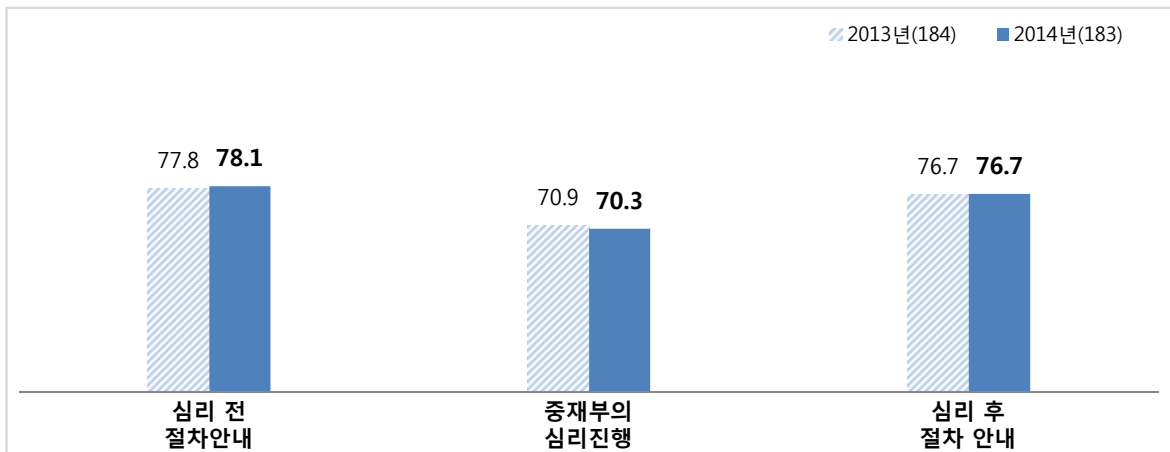
- 신청인 차원별 만족도는 ‘상담창구’가 89.8점으로 가장 높았으며 ‘심리 전 절차안내’(87.8점) > ‘심리 후 절차안내’(85.6점) > ‘신청 절차 및 방법’(84.3점) > ‘중재부의 심리진행’(81.6점)순으로 나타남. ‘상담창구’ 차원은 2013년 차원별 만족도와 유사한 수준을 보이며 만족도가 가장 크게 상승한 차원은 ‘심리 후 절차안내’로 전년 대비 2.0점 상승함
- 피신청인 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차안내’(78.1점) > ‘심리 후 절차안내’(76.7점) > ‘중재부의 심리진행’(70.3점)순으로 높게 나타남. 전년 대비 ‘심리 후 절차안내’는 동일한 만족도를 보였으며 ‘중재부의 심리진행’은 소폭 하락하였고, ‘심리 전 절차안내’는 0.3점 소폭 상승하였음

[그림 22] 차원별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 23] 차원별 만족도 - 피신청인

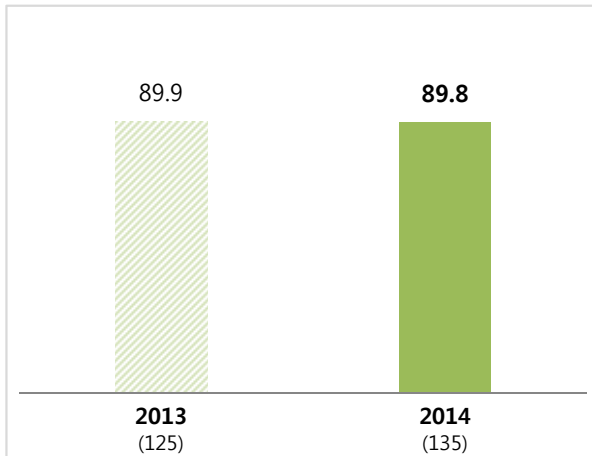


[Base = (), 단위 = 점]

(1) [신청인] ‘상담창구’ 차원 만족도

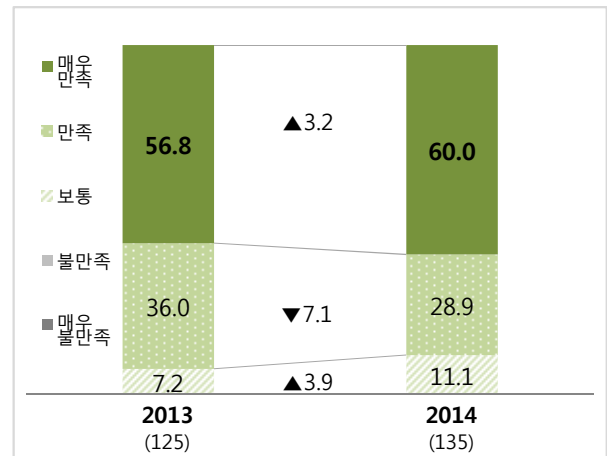
- 신청인의 ‘상담창구’ 차원 만족도는 89.8점으로 2013년 대비 0.1점 하락함
- ‘상담창구’에 응답자의 60.0%가 ‘매우 만족’이라고 응답하였으며, ‘만족’이라고 응답한 비율은 28.9%임. 2013년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율은 3.2%p 증가하였으며, ‘만족’ 응답 비율은 7.1%p 하락함
- 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 88.9%로 2013년 92.8%에 비해 3.9%p 하락함

[그림 24] ‘상담창구’ 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 25] ‘상담창구’ 차원 만족도 응답률

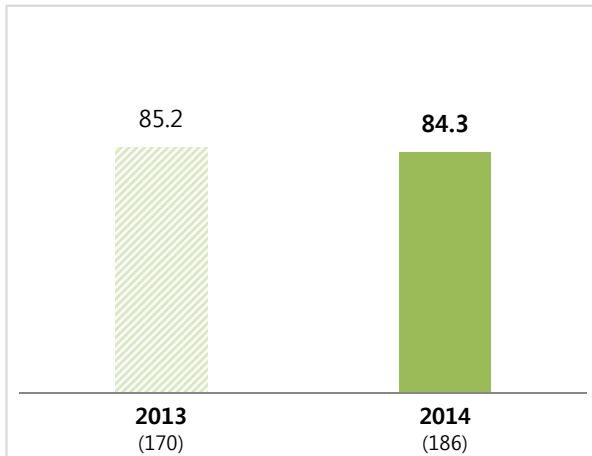


[Base = (), 단위 = %]

(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

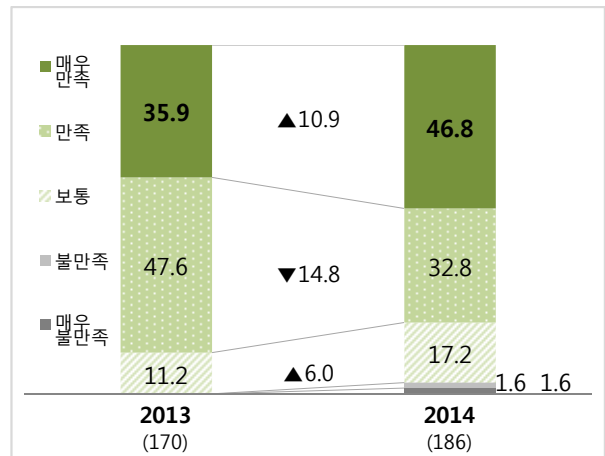
- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 84.3점으로 2013년 대비 0.9점 하락함
- '신청절차 및 방법'에 응답자의 46.8%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 32.8%임. 2013년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 10.9%p 증가하였으며, '만족' 응답 비율은 14.8%p 하락함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 79.6%로 2013년 83.5%에 비해 3.9%p 하락함

[그림 26] '신청절차 및 방법' 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 27] '신청절차 및 방법' 차원 만족도 응답률

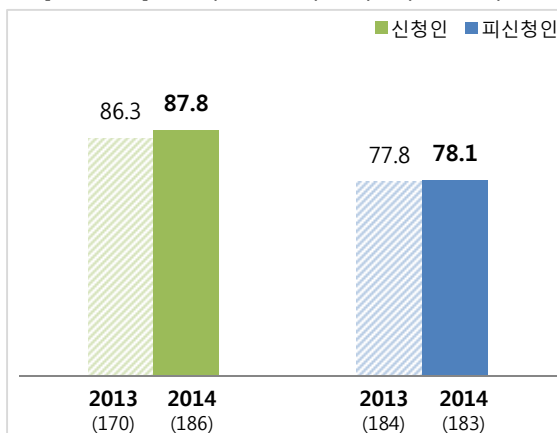


[Base = (), 단위 = %]

(3) '심리 전 절차안내' 차원 만족도

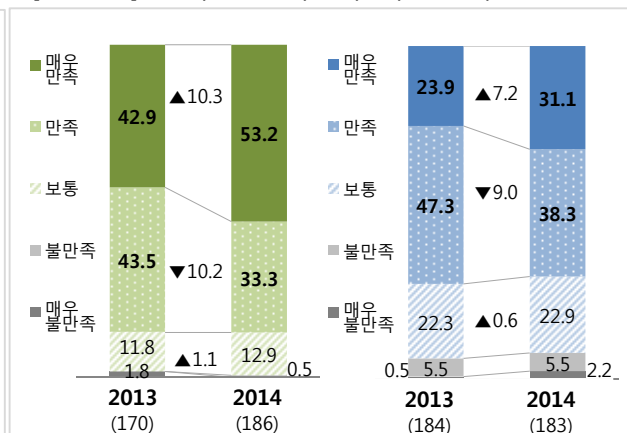
- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 만족도는 87.8점으로 2013년 대비 1.5점 상승함. '심리 전 절차안내'에 신청인의 53.2%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 33.3%임. 2013년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 10.3%p 증가하였으며, '만족' 응답 비율은 10.2%p 하락함. 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 86.5%로 2013년 86.4%와 유사함
- 피신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 만족도는 78.1점으로 2013년 대비 0.3점 상승함. '심리 전 절차안내'에 피신청인의 31.1%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 38.3%임. 2013년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 7.2%p 증가하였으며, '만족' 응답 비율은 9.0%p 하락함. 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 69.4%로 2013년 71.2%에 비해 1.8%p 하락함

[그림 28] '심리 전 절차안내' 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 29] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률

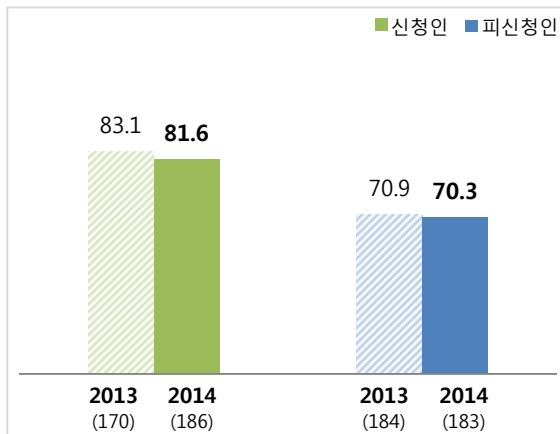


[Base = (), 단위 = %]

(4) ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도

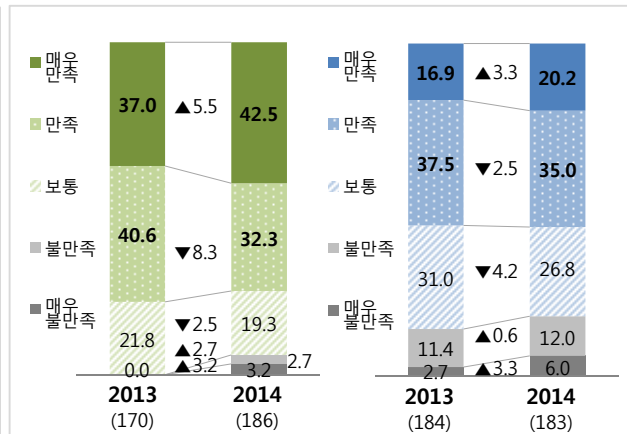
- 신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 81.6점으로 2013년 대비 1.5점 하락함. ‘중재부의 심리진행’에 신청인의 42.5%가 ‘매우 만족’이라고 응답하였으며, ‘만족’이라고 응답한 비율은 32.3%임. 2013년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율은 5.5%p 증가하였으며, ‘만족’ 응답 비율은 8.3%p 하락함. 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 74.8%로 2013년 77.6%에 비해 2.8%p 하락함. 반면 불만족한다(‘매우 불만족’ + ‘불만족’)고 응답한 비율이 2013년에 비해 5.9%p 증가하여 전체적으로 만족도가 하락한 것으로 보임
- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 70.3점으로 2013년 대비 0.6점 하락함. ‘중재부의 심리진행’에 피신청인의 20.2%가 ‘매우 만족’이라고 응답하였으며, ‘만족’이라고 응답한 비율은 35.0%임. 2013년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율은 3.3%p 증가하였으며, ‘만족’ 응답 비율은 2.5%p 하락함. 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 55.2%로 2013년 54.4%에 비해 0.8%p 소폭 상승하였으나 불만족한다(‘매우 불만족’ + ‘불만족’)고 응답한 비율 역시 3.9%p 상승하여 전체적인 만족도가 하락한 것으로 보임

[그림 30] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 31] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도 응답률

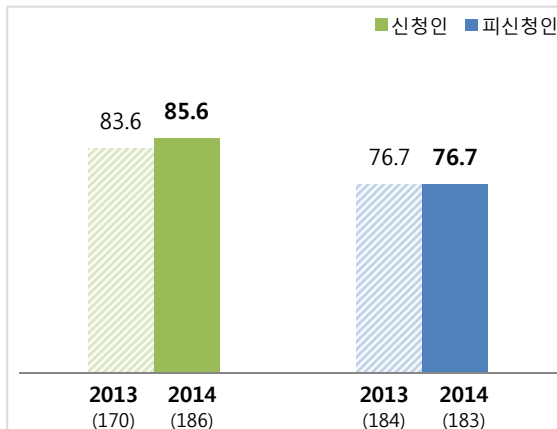


[Base = (), 단위 = %]

(5) '심리 후 절차안내' 차원 만족도

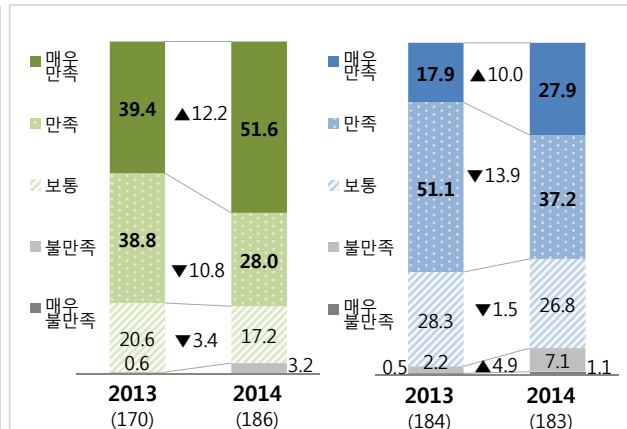
- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 85.6점으로 2013년 대비 2.0점 상승함. '심리 후 절차안내'에 신청인의 51.6%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 28.0%임. 2013년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 12.2%p 증가하였으며, '만족' 응답 비율은 10.8%p 하락함. 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 79.6%로 2013년 78.2%에 비해 1.4%p 증가함
- 피신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 76.7점으로 2013년과 동일한 수준으로 나타남. '심리 후 절차안내'에 피신청인의 27.9%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 37.2%임. 2013년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 10.0%p 증가하였으며, '만족' 응답 비율은 13.9%p 하락함. 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 65.1%로 2013년 69.0%에 비해 3.9%p 하락하였으나 '매우 만족' 비율이 늘어남에 따라 전체적인 만족도가 유지됨

[그림 32] '심리 후 절차안내' 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 33] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률



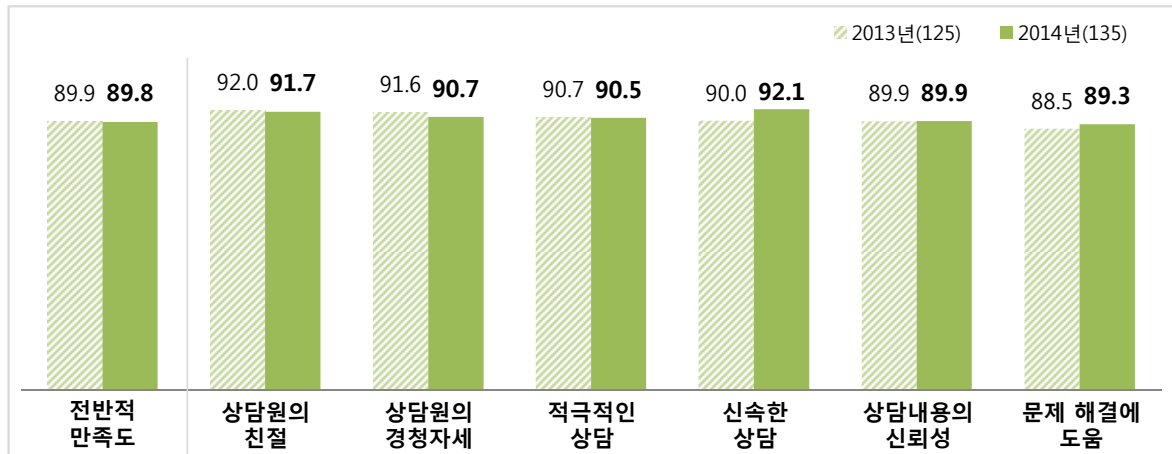
[Base = (), 단위 = %]

5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목별 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 세부 항목별 만족도는 '신속한 상담'이 92.1점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 '상담원의 친절'(91.7점) > '상담원의 경청자세'(90.7점) > '적극적인 상담'(90.5점) > '상담내용의 신뢰성'(89.9점) > '문제해결에 도움'(89.3점)순으로 나타남
- 2013년 항목별 만족 대비 '상담내용의 신뢰성'은 동일한 수준을 유지하는 것으로 나타났으며, '문제 해결에 도움'이 0.8점 상승하였고 '신속한 상담' 만족도가 2.1점 증가해 가장 크게 상승함

[그림 34] '상담창구' 항목별 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[표 13] '상담창구' 항목별 만족도 응답률

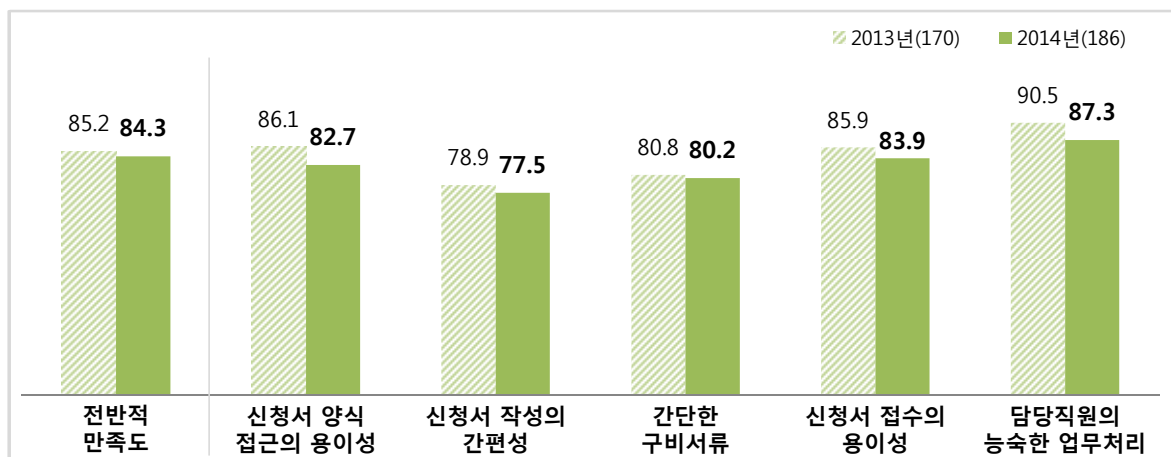
구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
상담원의 친절	67.4	25.2	5.9	1.5	0.0	92.6	5.9	1.5
상담원의 경청자세	64.4	25.2	9.6	0.7	0.0	89.6	9.6	0.7
적극적인 상담	64.4	25.2	8.9	1.5	0.0	89.6	8.9	1.5
신속한 상담	68.9	23.7	6.7	0.7	0.0	92.6	6.7	0.7
상담내용의 신뢰성	63.0	25.9	8.9	2.2	0.0	88.9	8.9	2.2
문제 해결에 도움	63.0	23.7	11.1	1.5	0.7	86.7	11.1	2.2

[단위 = %]

(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 세부 항목별 만족도는 '담당직원의 능숙한 업무처리'가 87.3점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 '신청서 접수용 용이성'(83.9점) > '신청서 양식 접근의 용이성'(82.7점) > '간단한 구비서류'(80.2점) > '신청서 작성의 간편성'(77.5점) 순으로 나타남
- 2013년 대비 전 항목 점수가 하락한 것으로 나타남

[그림 35] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[표 14] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률

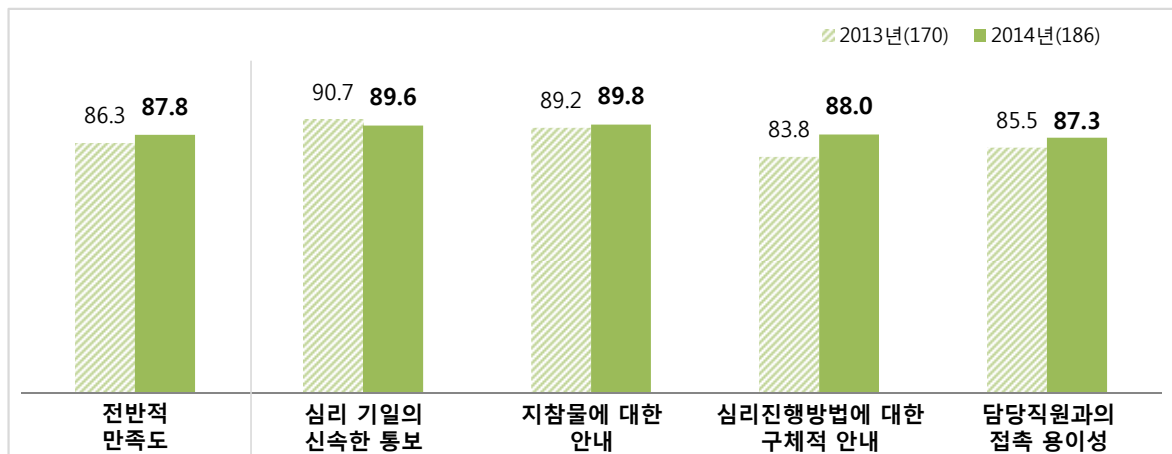
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
신청서 양식 접근의 용이성	43.0	31.2	22.6	2.7	0.5	74.2	22.6	3.2
신청서 작성의 간편성	32.8	31.2	27.9	7.0	1.1	64.0	27.9	8.1
간단한 구비서류	36.0	34.9	24.2	3.8	1.1	71.0	24.2	4.8
신청서 접수용 용이성	46.2	31.2	19.4	2.1	1.1	77.4	19.4	3.2
담당직원의 능숙한 업무처리	51.6	34.4	12.9	1.1	0.0	86.0	12.9	1.1

[단위 = %]

(3) '심리 전 절차안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '지참물에 대한 안내'가 89.8점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 '심리 기일의 신속한 통보'(89.6점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(88.0점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(87.3점)순으로 나타남
- 2013년 대비 '심리 기일의 신속한 통보'만 다소 하락하였으며, 타 항목은 모두 상승함
- '심리진행방법에 대한 구체적 안내'가 작년 대비 4.2점 증가해 가장 큰 상승 폭을 보임

[그림 36] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

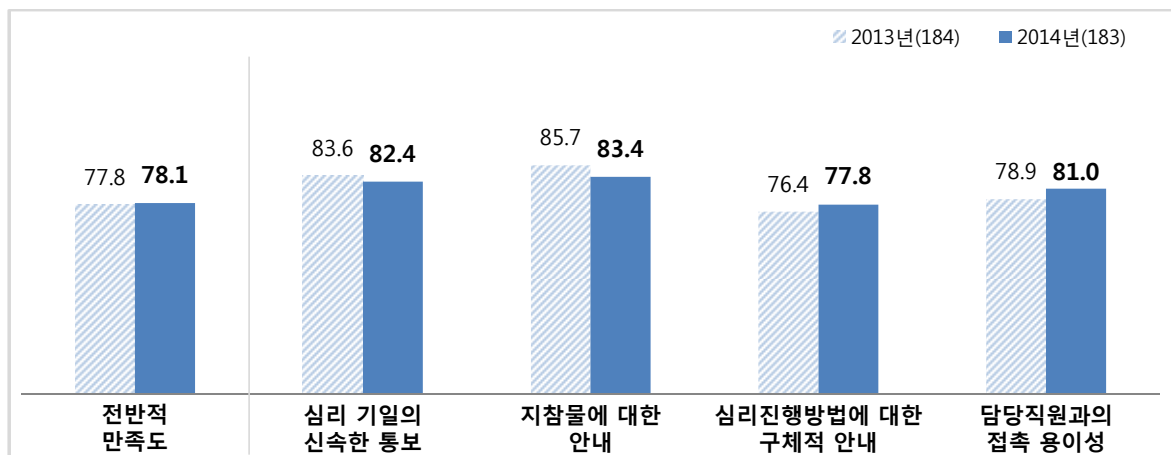
[표 15] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	61.3	27.4	9.1	2.2	0.0	88.7	9.1	2.2
지참물에 대한 안내	60.2	29.6	9.1	1.1	0.0	89.8	9.1	1.1
심리진행방법에 대한 구체적 안내	55.4	30.6	12.9	0.6	0.5	86.0	12.9	1.1
담당직원과의 접촉 용이성	54.3	30.6	12.9	1.7	0.5	84.9	12.9	2.2

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘심리 전 절차안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘지참물에 대한 안내’가 83.4점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘심리 기일의 신속한 통보’(82.4점) > ‘담당직원과의 접촉 용이성’(81.0점) > ‘심리진행방법에 대한 구체적 안내’(77.8점)순으로 나타남
- 2013년 대비 ‘심리진행방법에 대한 구체적 안내’ 및 ‘담당직원과의 접촉 용이성’ 만족도가 각각 1.4점, 2.1점 상승함

[그림 37] ‘심리 전 절차안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 16] ‘심리 전 절차안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

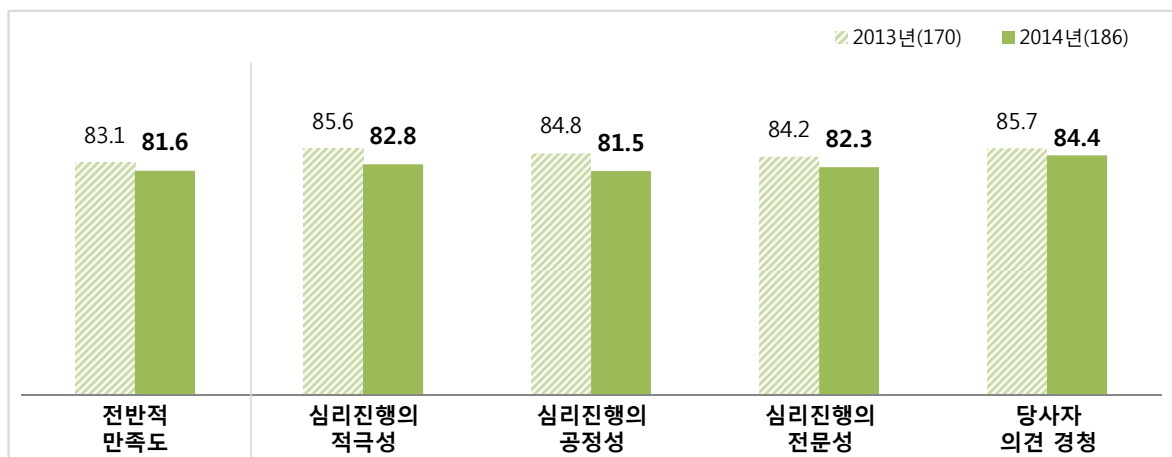
구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	46.8	28.5	19.9	1.6	3.2	75.3	19.9	4.8
지참물에 대한 안내	45.2	26.3	21.5	4.8	2.2	71.5	21.5	7.0
심리진행방법에 대한 구체적 안내	46.8	26.9	19.4	4.8	2.1	73.7	19.4	6.9
담당직원과의 접촉 용이성	46.2	37.1	11.3	3.2	2.2	83.3	11.3	5.4

[단위 = %]

(4) '중재부의 심리진행' 항목별 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 세부 항목별 만족도는 '당사자 의견 경청'이 84.4점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 '심리진행의 적극성'(82.8점) > '심리진행의 공정성'(82.3점) > '심리진행의 전문성'(81.5점)순으로 나타남
- 2013년 대비 전 항목이 하락하였으며 특히 '심리진행의 공정성'이 3.3점 낮아져 가장 큰 하락 폭을 보임

[그림 38] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

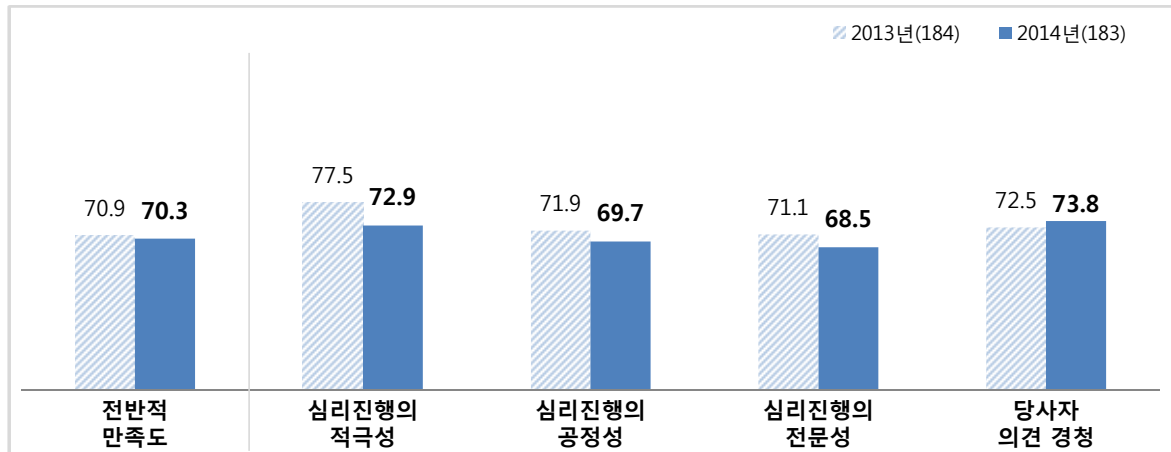
[표 17] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	46.8	28.5	19.9	1.6	3.2	75.3	19.9	4.8
심리진행의 공정성	45.2	26.3	21.5	4.8	2.2	71.5	21.5	7.0
심리진행의 전문성	46.8	26.9	19.4	4.8	2.2	73.7	19.4	7.0
당사자 의견 경청	46.2	37.1	11.3	3.2	2.2	83.3	11.3	5.4

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘당사자 의견 경청’이 73.8점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘심리진행의 적극성’(72.9점) > ‘심리진행의 공정성’(69.7점) > ‘심리진행의 전문성’(68.5점)순으로 나타남
- 2013년 대비 ‘당사자 의견 경청’ 만족도가 1.3점 상승함

[그림 39] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 18] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

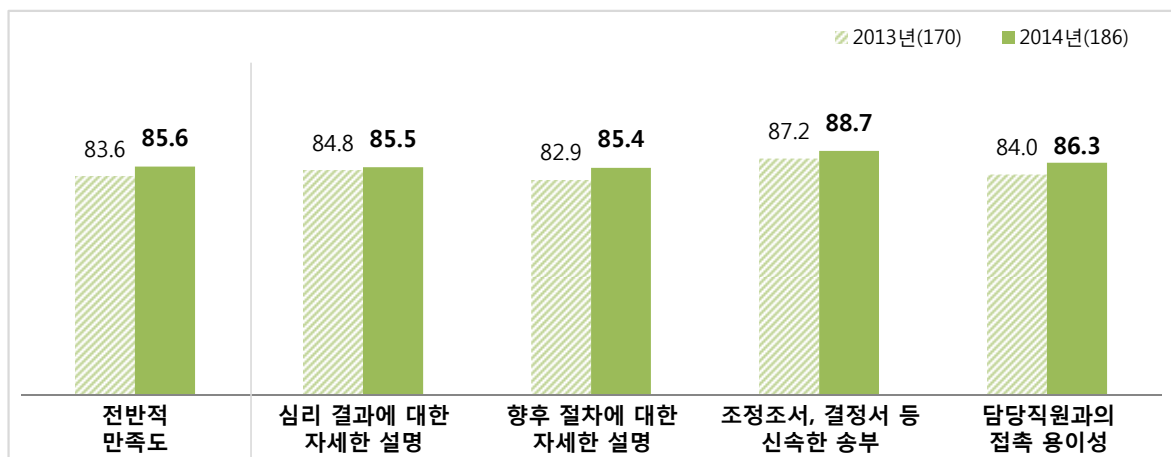
구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	24.1	35.5	27.3	7.1	6.0	59.6	27.3	13.1
심리진행의 공정성	21.9	32.2	25.7	13.1	7.1	54.1	25.7	20.2
심리진행의 전문성	21.3	30.6	26.2	13.1	8.8	51.9	26.2	21.9
당사자 의견 경청	30.6	32.2	19.7	10.4	7.1	62.8	19.7	17.5

[단위 = %]

(5) '심리 후 절차안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'가 88.7점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 '담당직원과의 접촉 용이성'(86.3점) > '심리 결과에 대한 자세한 설명'(85.5점) > '향후 절차에 대한 자세한 설명'(85.4점)순으로 나타남
- 2013년 대비 전 항목이 상승하였으며 특히 '향후 절차에 대한 자세한 설명' 항목이 2.5점 증가해 가장 큰 상승 폭을 보임

[그림 40] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

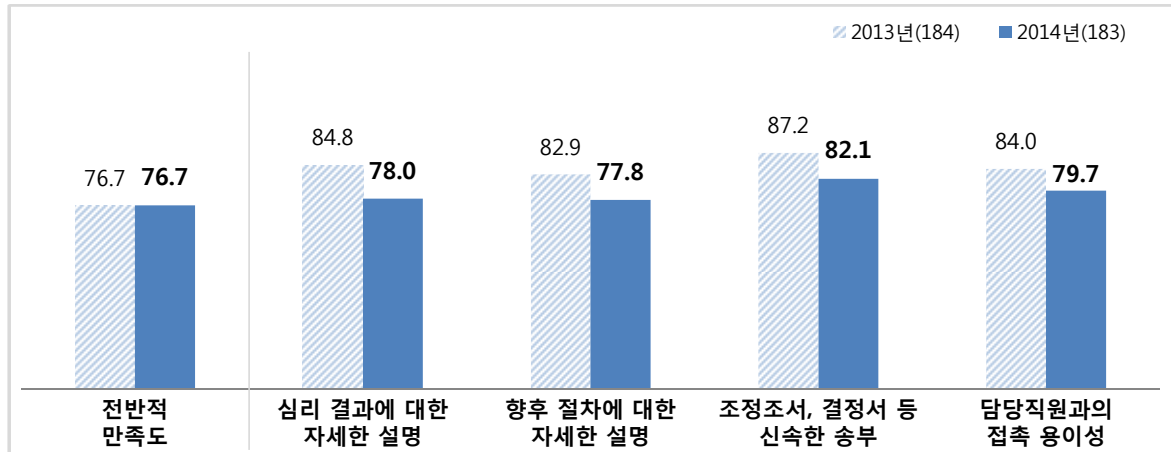
[표 19] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 결과에 대한 자세한 설명	51.6	28.0	16.7	3.8	0.0	79.6	16.7	3.8
향후 절차에 대한 자세한 설명	51.6	26.9	18.3	3.2	0.0	78.5	18.3	3.2
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	56.5	31.7	10.8	1.1	0.0	88.2	10.8	1.1
담당직원과의 접촉 용이성	50.5	31.2	17.7	0.5	0.0	81.7	17.7	0.5

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘심리 후 절차안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’가 82.1점으로 가장 높게 나타남. 그 다음은 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(79.7점) > ‘심리 결과에 대한 자세한 설명’(78.0점) > ‘향후 절차에 대한 자세한 설명’(77.8점)순으로 나타남
- 2013년 대비 전 항목 만족도가 하락하였으며 특히 ‘심리 결과에 대한 자세한 설명’ 만족도가 가장 크게 하락함

[그림 41] ‘심리 후 절차안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 20] ‘심리 후 절차안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

구 분	응답률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 결과에 대한 자세한 설명	33.3	35.5	21.3	7.7	2.2	68.9	21.3	9.8
향후 절차에 대한 자세한 설명	33.9	35.5	19.7	7.7	3.3	69.4	19.7	10.9
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	38.3	39.3	18.0	3.3	1.1	77.6	18.0	4.4
담당직원과의 접촉 용이성	34.4	36.6	23.0	4.9	1.1	71.0	23.0	6.0

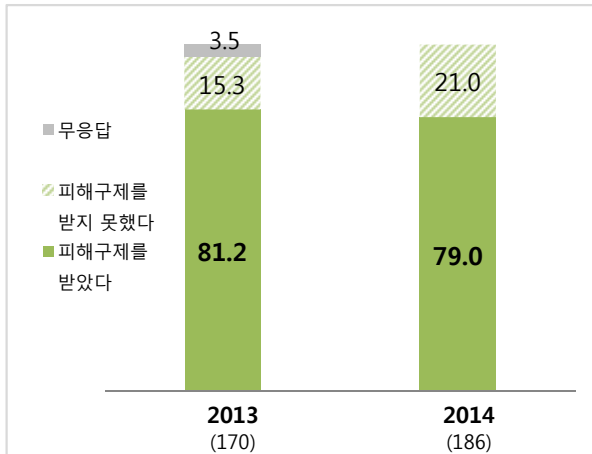
[단위 = %]

2. 피해구제 방법별 만족도

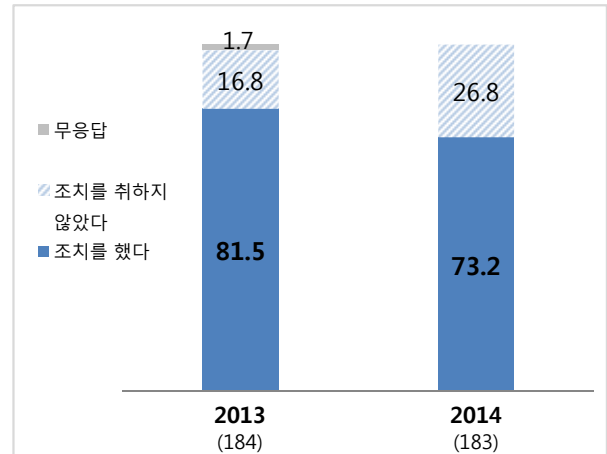
1) 피해구제 여부

- 조정(중재) 신청인 조사 결과 피해구제를 받지 못한 신청인이 응답자의 21.0%, 피해구제를 받은 신청인이 79.0%로 나타남. 2014년 구제 비율은 작년 대비 소폭 하락한 것으로 나타남
- 조정(중재) 피신청인 조사 결과 피해구제 조치를 취한 피신청인은 73.2%, 취하지 않은 피신청인은 26.8%로 나타남. 2013년에 비해 피해구제 조치 비율이 줄어든 것으로 보임

[그림 42] 피해구제 여부 - 신청인



[그림 43] 피해구제 조치 여부 - 피신청인

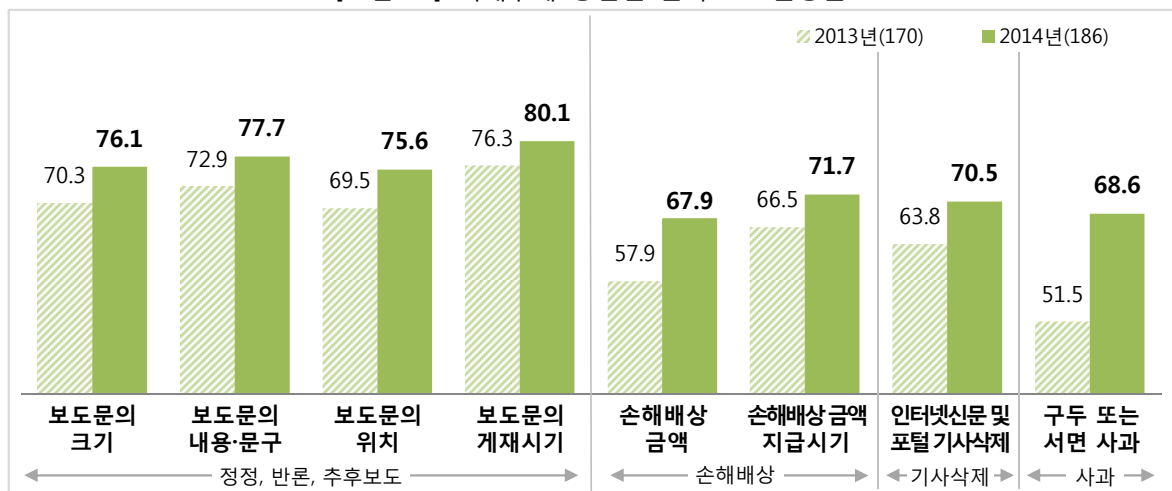


[Base = (), 단위 = %]

2) 피해구제 방법별 만족도

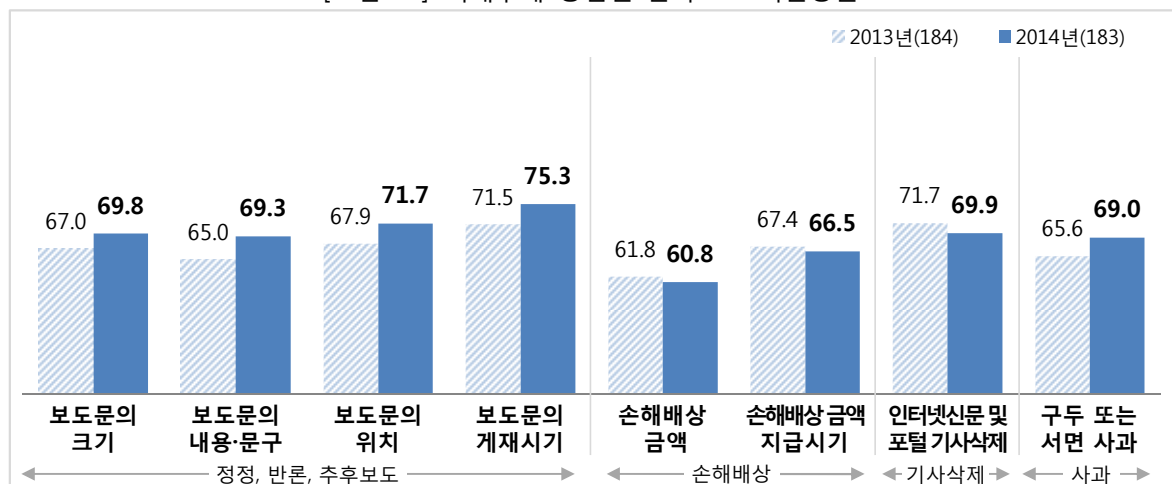
- 신청인은 피해구제 방법 중 ‘보도문의 게재시기’(80.1점) 만족도가 가장 높게 나타났으며, 피신청인 역시 ‘보도문의 게재시기’(75.3점) 만족도가 가장 높음
- 전반적으로 신청인과 피신청인의 피해구제 방법별 만족도 경향이 비슷한 가운데 신청인은 ‘보도문의 내용·문구’가 77.7점으로 두 번째로 높은 만족도를 보이는 반면, 피신청인은 ‘보도문의 위치’가 71.7점으로 두 번째로 높은 만족도를 보이는 차이가 있음

[그림 44] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

[그림 45] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인



[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

[표 21] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	해당 없음	만족	보통	불만족
보도문의 크기	31.4	27.9	24.3	8.6	2.9	5.0	59.3	24.3	11.4
보도문의 내용·문구	32.1	27.9	28.6	5.0	1.4	5.0	60.0	28.6	6.4
보도문의 위치	32.1	24.3	27.1	8.6	2.9	5.0	56.4	27.1	11.4
보도문의 게재시기	40.4	25.5	20.6	6.4	2.1	5.0	66.0	20.6	8.5
손해배상 금액	12.9	9.4	23.5	8.2	2.4	43.5	22.4	23.5	10.6
손해배상 금액 지급시기	14.1	12.9	23.5	3.5	2.4	43.5	27.1	23.5	5.9
인터넷신문 및 포털 기사삭제	22.5	15.8	23.3	7.5	6.7	24.2	38.3	23.3	14.2
구두 또는 서면 사과	19.3	14.3	23.5	12.6	4.2	26.1	33.6	23.5	16.8

[단위 = %]

[표 22] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인

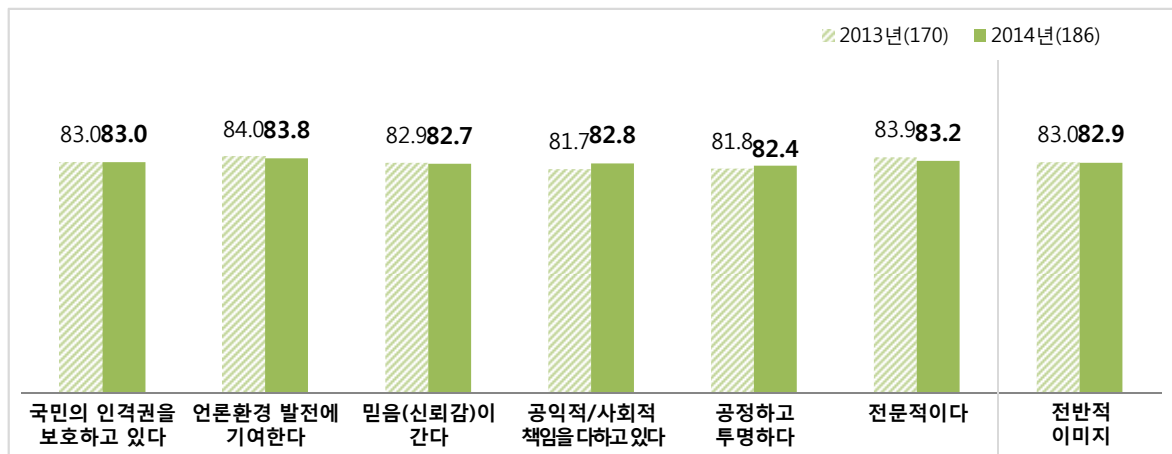
구 분	응답률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	해당 없음	만족	보통	불만족
보도문의 크기	18.8	24.2	44.5	10.1	1.6	0.8	43.0	44.5	11.7
보도문의 내용·문구	19.5	23.5	40.6	14.8	0.8	0.8	43.0	40.6	15.6
보도문의 위치	20.3	26.6	43.8	7.8	0.8	0.7	46.9	43.8	8.6
보도문의 게재시기	24.2	33.6	35.9	4.7	0.8	0.8	57.8	35.9	5.5
손해배상 금액	6.9	8.9	20.8	7.0	6.9	49.5	15.8	20.8	13.9
손해배상 금액 지급시기	7.9	8.9	26.7	1.0	4.0	51.5	16.8	26.7	5.0
인터넷신문 및 포털 기사삭제	17.2	14.8	30.3	8.2	2.5	27.0	32.0	30.3	10.7
구두 또는 서면 사과	12.4	11.6	28.1	7.4	0.8	39.7	24.0	28.1	8.2

[단위 = %]

3. 언론중재위원회 이미지 평가

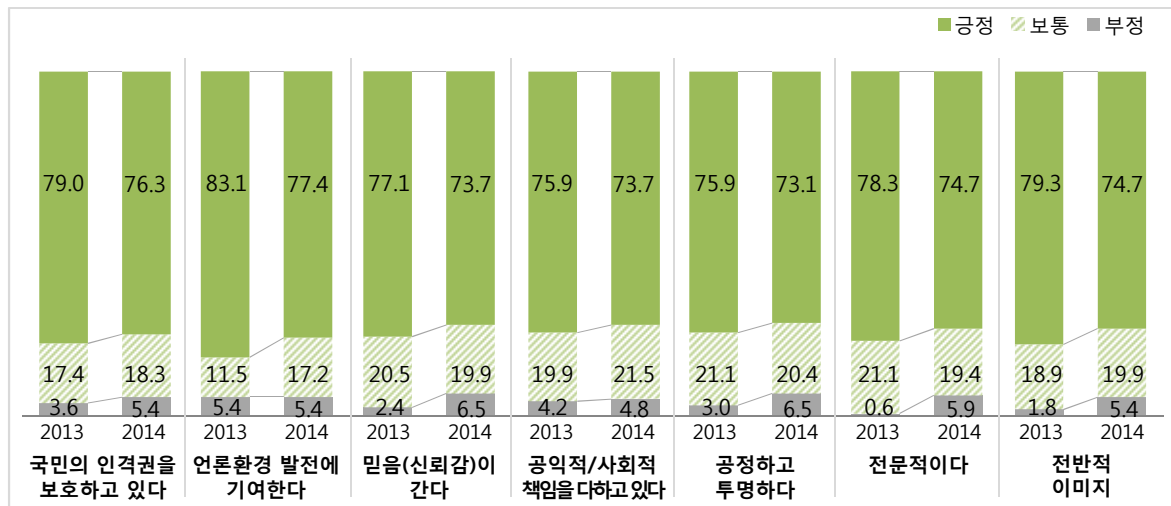
- 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인은 82.9점으로 2013년 대비 0.1점 하락함
- 신청인 평가 점수는 전반적으로 작년과 유사한 수준이며, ‘공익적/사회적 책임을 다하고 있다’ 및 ‘공정하고 투명하다’ 항목이 각각 1.1점, 0.6점 상승함
- 이미지를 긍정적으로 평가한 신청인 응답자는 74.7%로 79.3%인 2013년에 비해 4.6%p 하락함

[그림 46] 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 47] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인

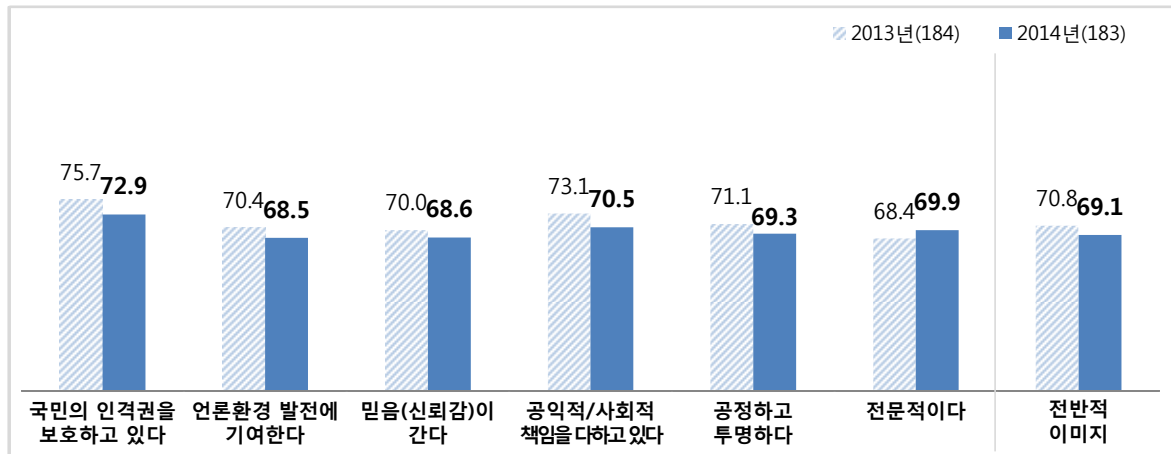


* 2013년 응답률은 무응답 비율을 제외하고 100%로 환산함.

[Base = 이미지평가 응답자, 단위 = 점]

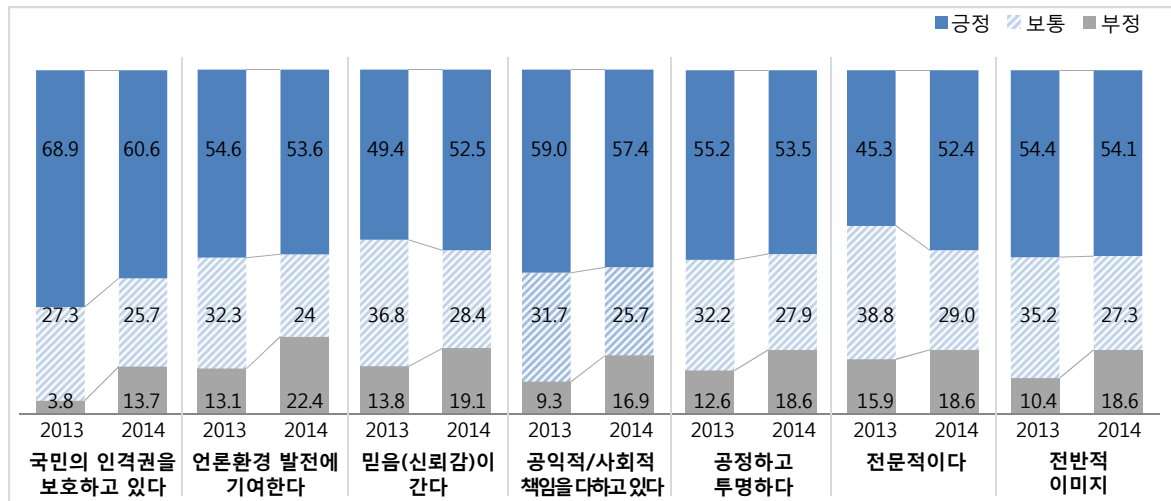
- 피신청인 평가 점수는 69.1점으로 2013년 대비 1.7점 하락함
- ‘전문적이다’는 항목은 2013년 보다 1.5점 상승했으나, 타 항목은 전체적으로 하락함
- 이미지를 긍정적으로 평가한 피신청인은 54.1%로 2013년 54.4%에 비해 0.3%p 하락함

[그림 48] 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 49] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인



* 2013년 응답률은 무응답 비율을 제외하고 100%로 환산함.

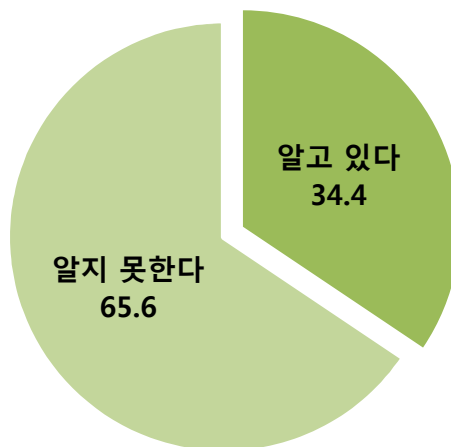
[Base = 이미지평가 응답자, 단위 = 점]

4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net)

1) 전자조정중재시스템 인지 여부

- 신청인의 34.4%가 전자조정중재시스템을 ‘알고 있다’고 응답함. 전자조정중재시스템을 인지하지 못하는 응답자가 많은 것으로 나타나 홍보 등 인지 향상을 위한 노력이 필요할 것으로 보임

[그림 50] 전자조정중재시스템 인지 여부 (신청인)

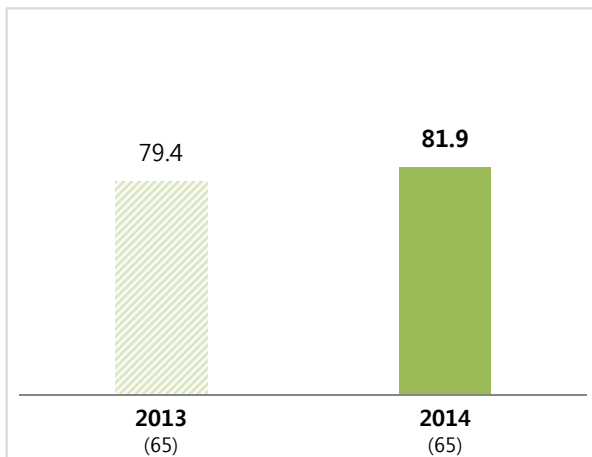


[Base = 신청인(186), 단위 = %]

2) '간편한 회원가입 절차' 만족도

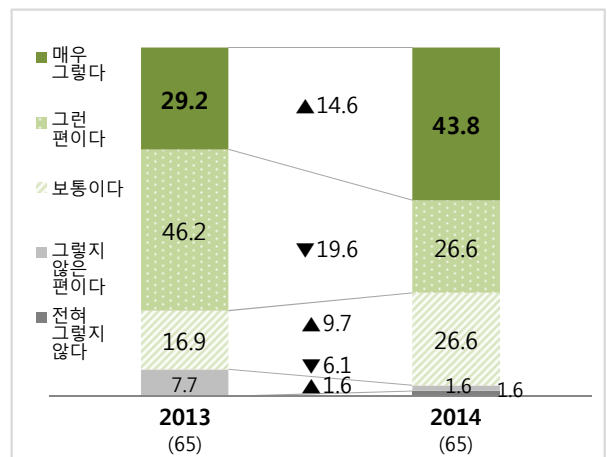
- 전자조정중재시스템을 '알고 있다'고 응답한 신청인 대상 설문 결과 '간편한 회원가입 절차' 만족도는 81.9점으로 2013년에 비해 2.5점 상승함
- '간편한 회원가입 절차'의 긍정적 응답 비율은 70.4%로 작년보다 다소 줄었으나, 매우 긍정적으로 응답한 비율이 작년에 비해 14.6%p 증가한 것이 만족도 향상에 영향을 준 것으로 보임

[그림 51] '간편한 회원가입 절차' 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 52] '간편한 회원가입 절차' 만족도 응답률

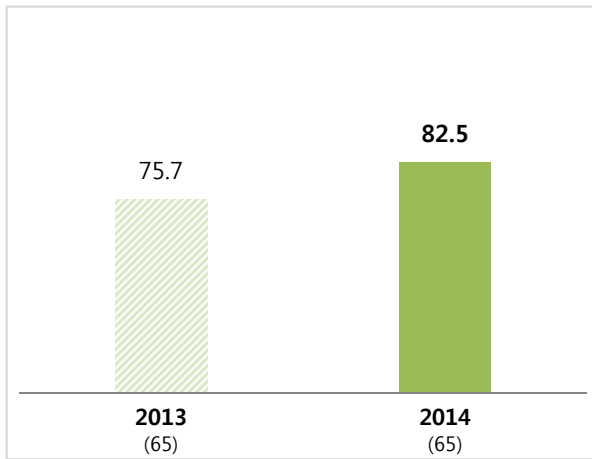


[Base = (), 단위 = %]

3) '신청서 작성 편리성' 만족도

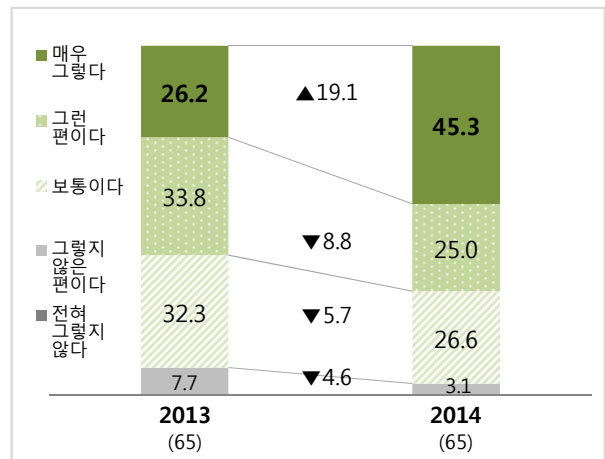
- '신청서 작성 편리성'은 82.5점의 만족도를 보이고 있으며 이는 2013년 대비 6.8점 상승한 수치임
- '신청서 작성 편리성'에 '매우 그렇다'고 응답한 비율은 45.3%로 작년 대비 19.1%p 상승해 편리성이 대폭 향상되었음을 알 수 있음

[그림 53] '신청서 작성 편리성' 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 54] '신청서 작성 편리성' 만족도 응답률

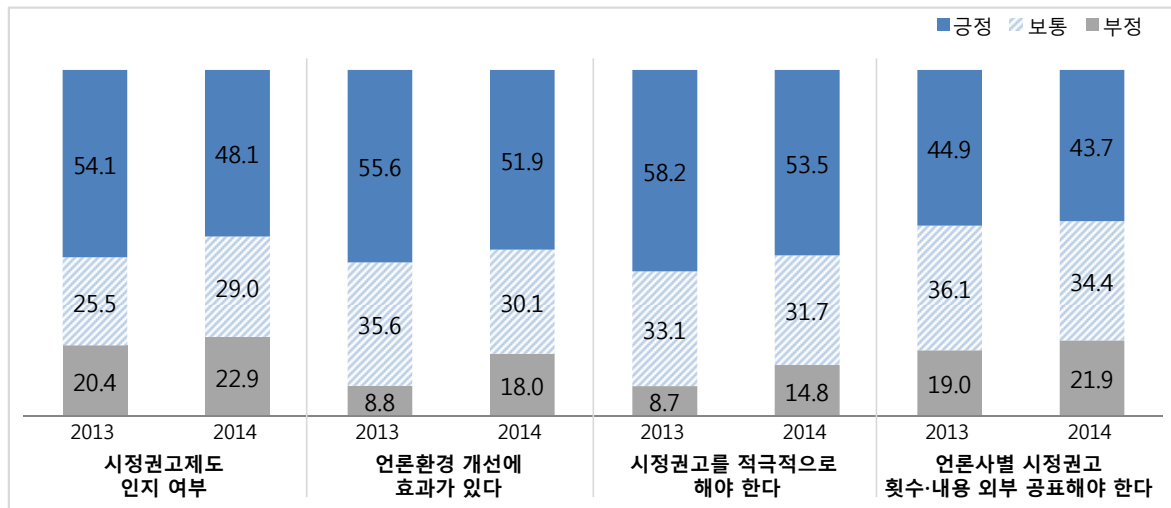


[Base = (), 단위 = %]

5. [피신청인] 시정권고제도

- 피신청인(언론인)의 시정권고제도 인지 여부를 조사한 결과 인지율 48.1%로 2013년 대비 다소 하락함
- ‘시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다’ 항목 긍정률은 51.9%, ‘시정권고를 적극적으로 해야 한다’ 항목 긍정률은 53.5%, ‘언론사별 시정권고 횟수 및 내용을 외부에 공표해야 한다’ 항목 긍정률은 43.7%로 전체적으로 2013년보다 긍정률이 하락함

[그림 55] 시정권고제도 인지 여부 및 태도(피신청인)



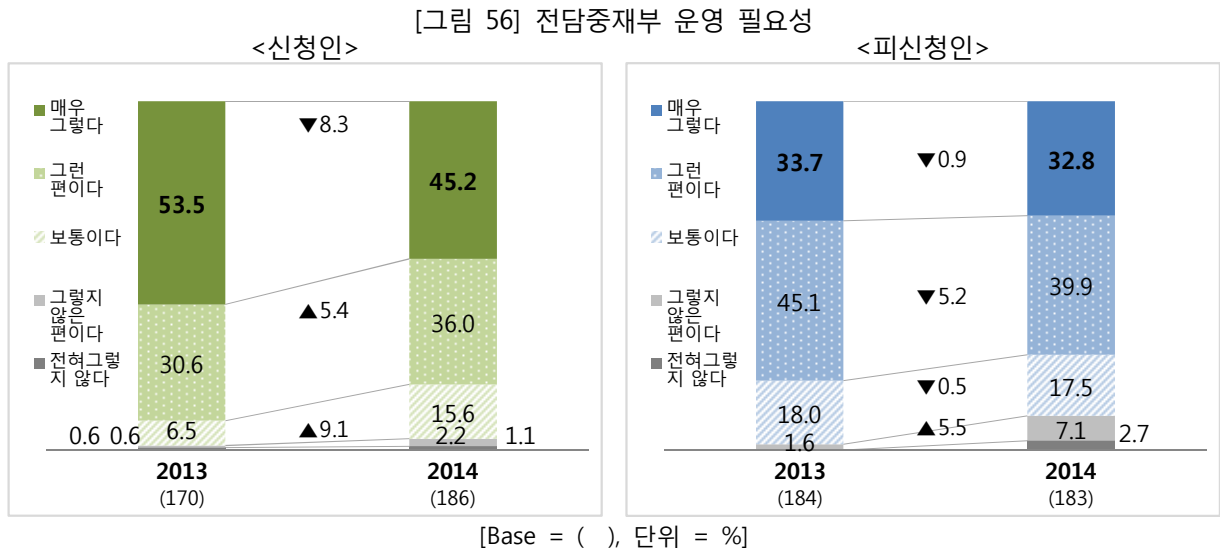
* 2013년 응답률은 무응답 비율을 제외하고 100%로 환산함.

[Base = 피신청인(183), 단위 = %]

6. 전담중재부 운영

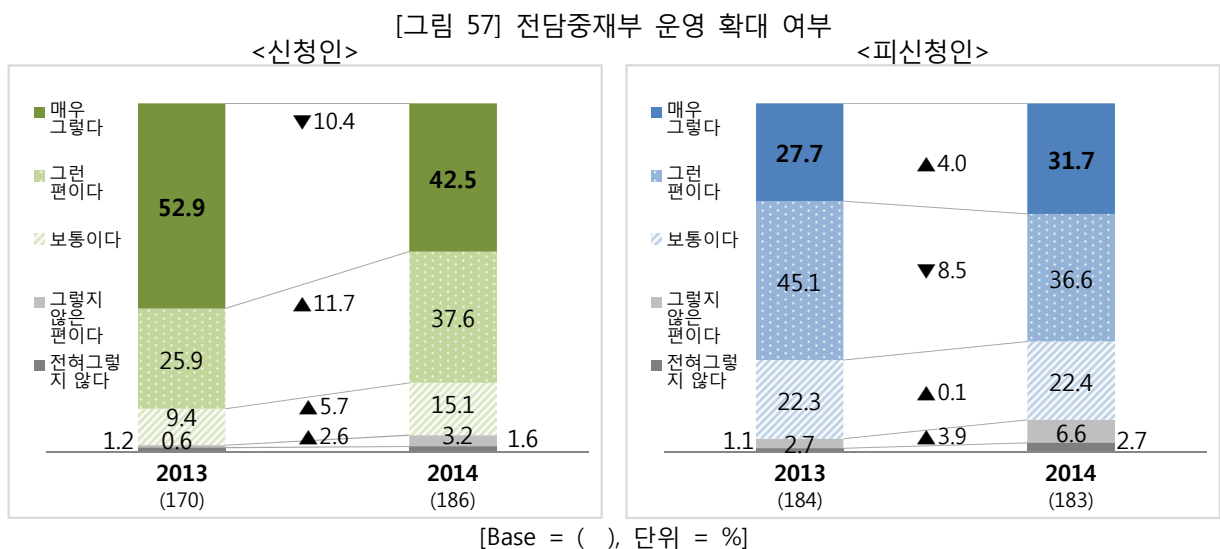
1) 전담중재부 운영 필요성

- 전담중재부 운영이 필요하다고 응답한 비율은 신청인이 81.2%, 피신청인이 72.7%로 2013년에 비해 감소했지만 여전히 대다수 이용자가 전담중재부 운영 필요성을 느끼는 것으로 나타남



2) 전담중재부 운영 확대 여부

- 전담중재부 운영 확대가 필요하다고 응답한 비율은 신청인이 80.1%, 피신청인이 68.3%로 2013년에 비해 감소했지만 여전히 대다수 이용자가 전담중재부 확대 필요성을 느끼는 것으로 나타남

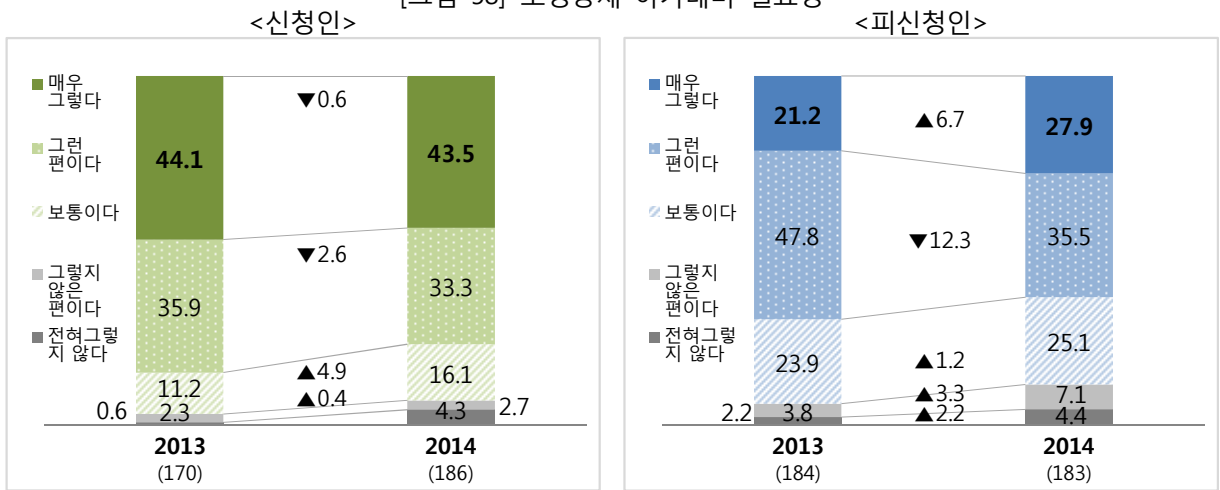


7. 조정중재 아카데미

1) 조정중재 아카데미 필요성

- 조정중재 아카데미가 필요하다고 응답한 비율은 신청인이 76.8%, 피신청인이 63.4%로 2013년에 비해 소폭 감소했지만 여전히 다수 이용자가 조정중재 아카데미의 필요성을 느끼는 것으로 나타남

[그림 58] 조정중재 아카데미 필요성

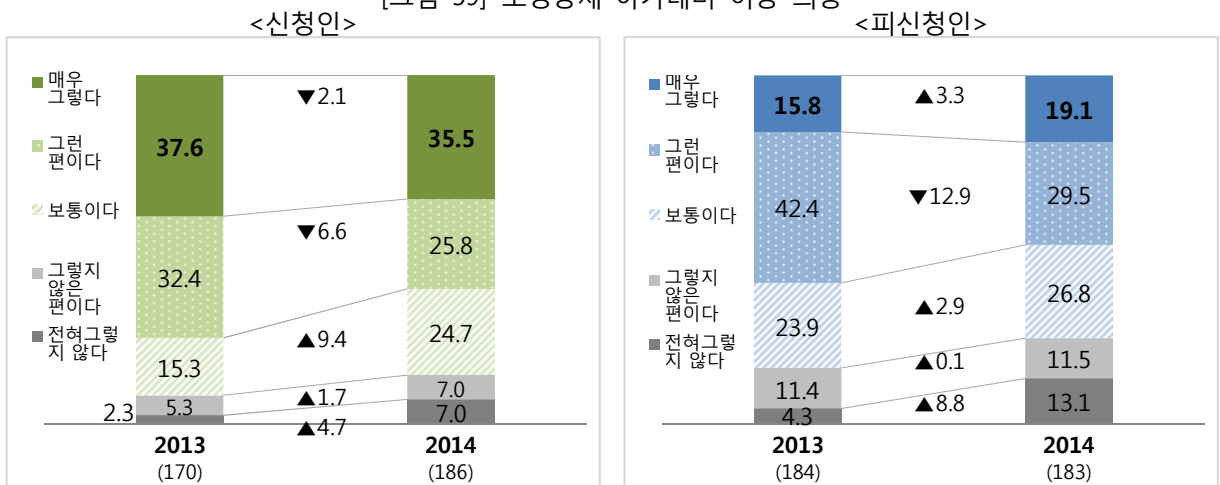


[Base = (), 단위 = %]

2) 조정중재 아카데미 이용 의향

- 조정중재 아카데미를 이용할 의향이 있다고 응답한 비율은 신청인이 61.3%, 피신청인이 48.6%로 전체 절반 정도 응답자가 긍정적으로 응답함. 조정중재 아카데미 이용 의향은 2013년에 비해 하락함

[그림 59] 조정중재 아카데미 이용 의향



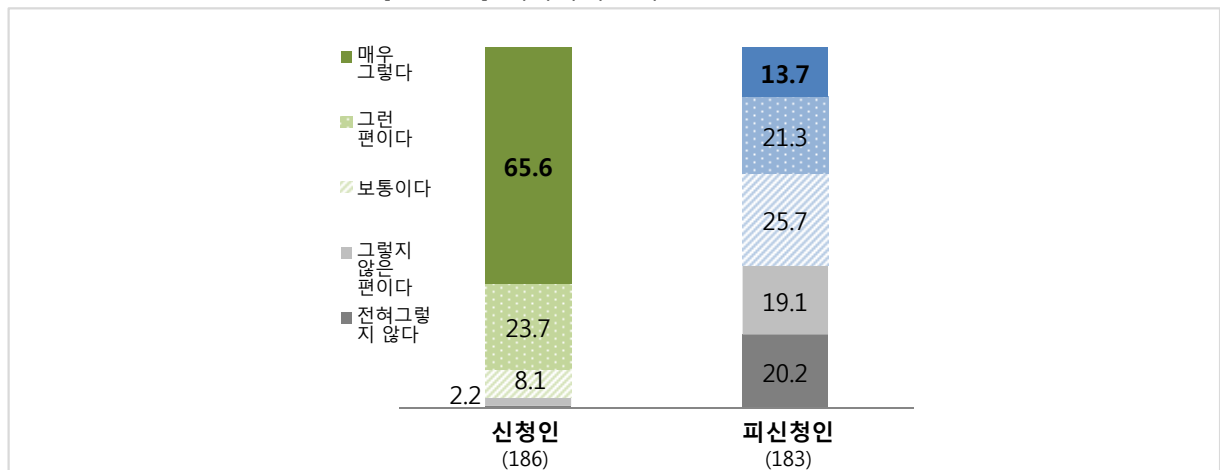
[Base = (), 단위 = %]

8. 기사삭제 청구권 도입

1) 기사삭제 청구권 도입 필요성

- 기사삭제 청구권 도입에 신청인 대다수인 65.6%가 ‘매우 필요하다’고 응답하는 등 전체의 89.3%가 긍정적으로 응답한 반면, 피신청인은 35.0%만이 도입 필요성을 느껴 신청인과 피신청인간 입장차를 보임

[그림 60] 기사삭제 청구권 도입 필요성

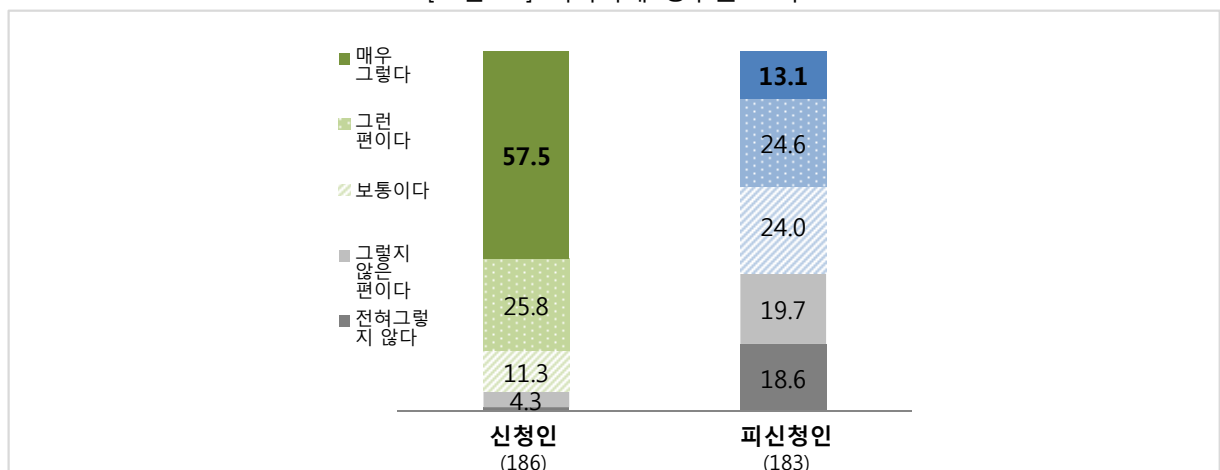


[Base = (), 단위 = %]

2) 기사삭제 청구권 효과

- 기사삭제 청구권이 언론보도로 인한 피해구제에 효과적일 것이라고 응답한 비율은 신청인이 83.3%, 피신청인이 37.7%로 역시 큰 입장차를 보임

[그림 61] 기사삭제 청구권 효과



[Base = (), 단위 = %]



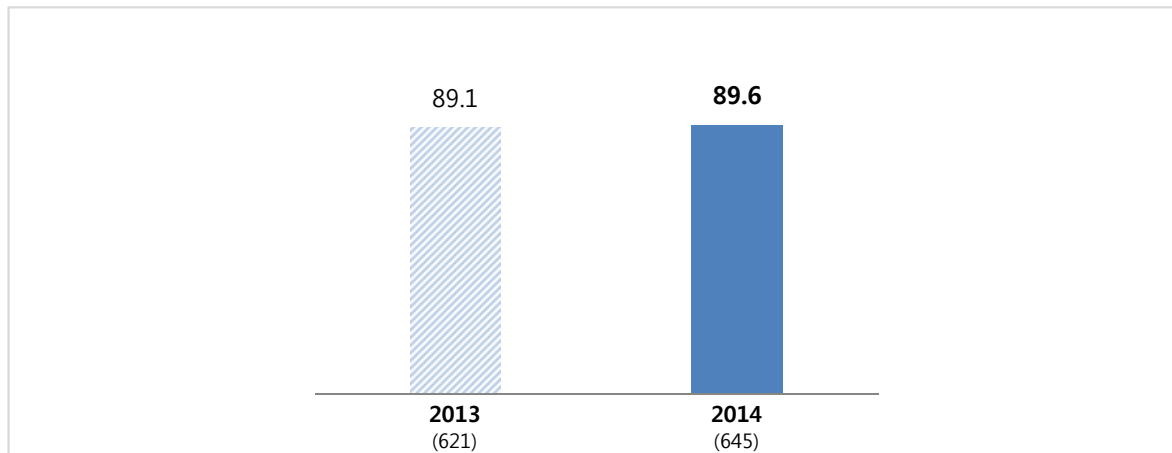
제4장. 상담이용자 조사 결과

1. 상담이용자 종합만족도

1) 종합만족도

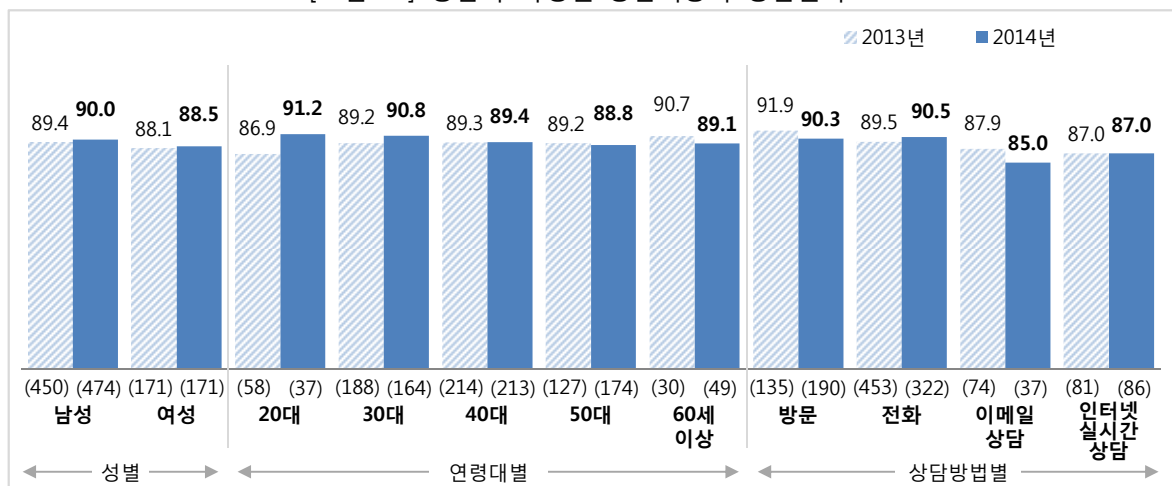
- 언론중재위원회 상담이용자 종합만족도는 89.6점으로, 2013년 대비 0.5점 상승함
- 상담채널별로는 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 만족도가 90점대로 매우 높게 나타난 반면, ‘이메일 상담’, ‘인터넷 실시간 상담’ 등 온라인 상담 만족도가 다소 낮게 나타난 특징이 있음

[그림 62] 상담이용자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 63] 응답자 특성별 상담이용자 종합만족도

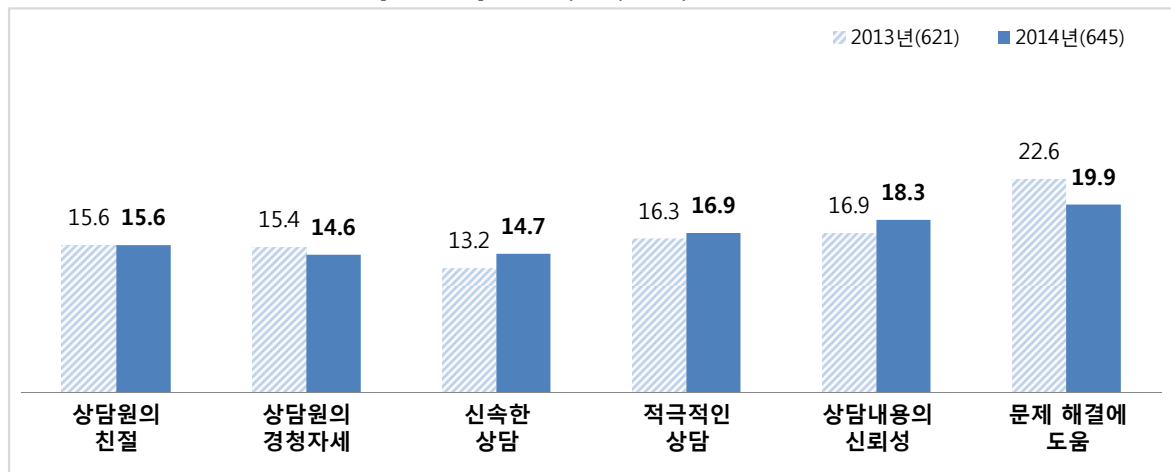


[Base = (), 단위 = 점]

2) 항목별 중요도

- 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 속성은 작년과 동일하게 ‘문제 해결에 도움 여부’인 것으로 나타남
- 그 다음으로 ‘상담내용의 신뢰성’, ‘적극적인 상담’ 항목 영향력이 높게 나타남

[그림 64] 상담이용자 항목별 중요도

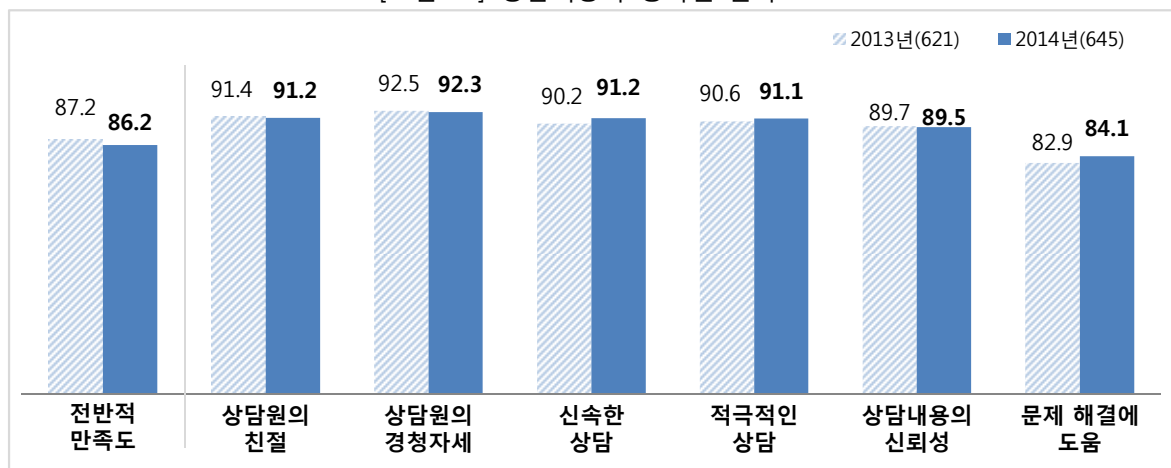


[Base = (), 단위 = %]

3) 항목별 만족도

- 상담 태도와 관련된 ‘상담원의 친절’, ‘상담원의 경청자세’, ‘신속한 상담’, ‘적극적인 상담’ 부분은 지속적으로 매우 높은 만족도를 보여 상담 태도 부분은 잘 정착된 것으로 보임
- 반면, 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제 해결에 도움 여부’와 ‘상담내용의 신뢰성’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 보이며, ‘문제 해결에 도움 여부’ 만족도가 전년 대비 다소 상승한 점은 긍정적임

[그림 65] 상담이용자 항목별 만족도

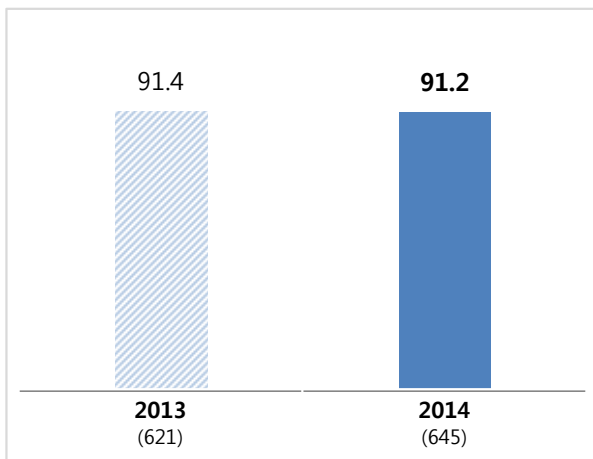


[Base = (), 단위 = 점]

(1) '상담원의 친절' 항목 만족도

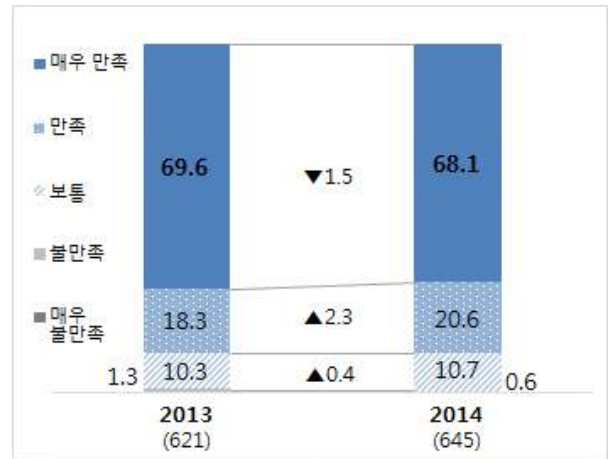
- '상담원의 친절' 항목 만족도는 91.2점으로 전년도와 유사한 수준으로, 높은 만족도를 유지하고 있음
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 1.5%p 감소하였으나 '만족' 비율은 2.3%p 증가되어, 전년 대비 전반적으로 '매우 만족' + '만족' 비율이 0.8%p 증가됨

[그림 66] '상담원의 친절' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 67] '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률

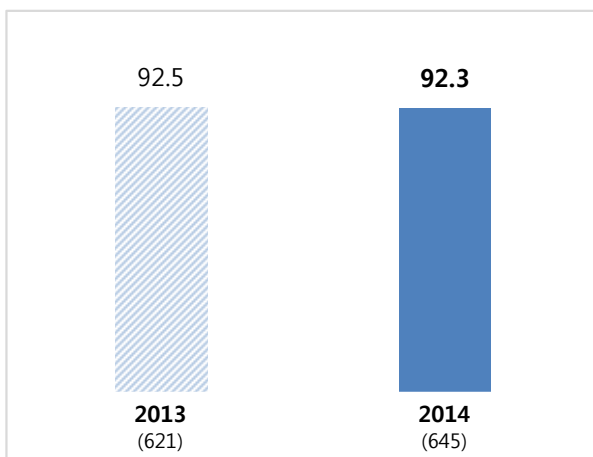


[Base = (), 단위 = %]

(2) '상담원의 경청자세' 항목 만족도

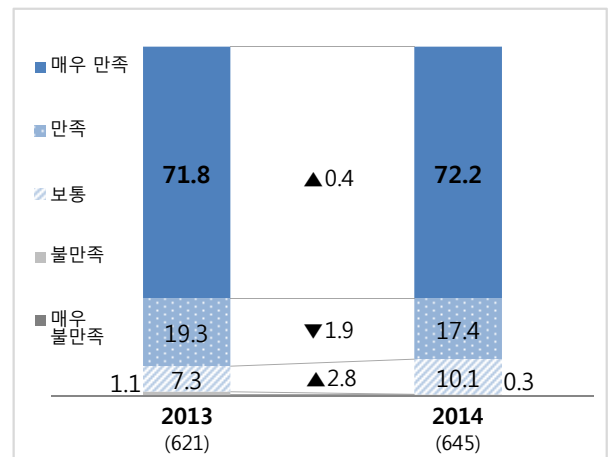
- '상담원의 경청자세' 항목 만족도는 92.3점으로 전년도와 같이 높은 만족도를 유지하고 있음
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' + '만족 비율'이 다소 감소되고 '보통' 비율이 2.8%p 증가함

[그림 68] '상담원의 경청자세' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 69] '상담원의 경청자세' 항목 만족도 응답률

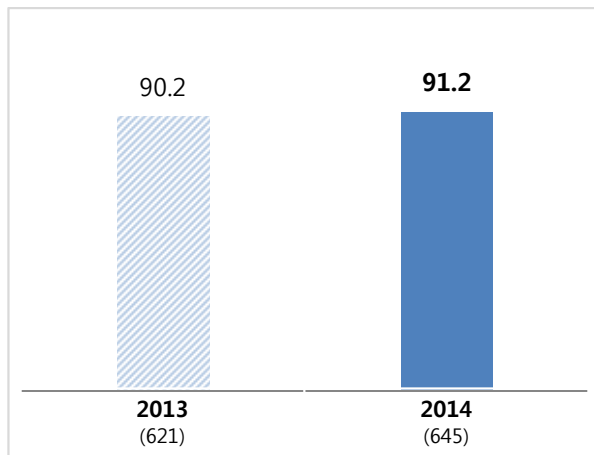


[Base = (), 단위 = %]

(3) '신속한 상담' 항목 만족도

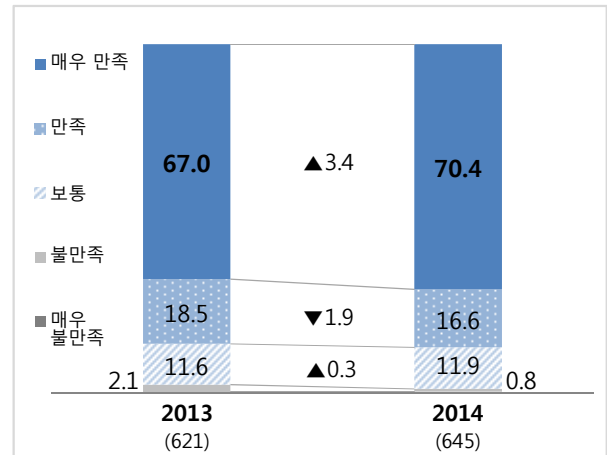
- '신속한 상담' 항목 만족도는 91.2점으로 전년 대비 1.0점 상승하였으며, 높은 만족도를 보임
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 3.4%p 증가되어 전반적 만족도가 높아짐

[그림 70] '신속한 상담' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 71] '신속한 상담' 항목 만족도 응답률

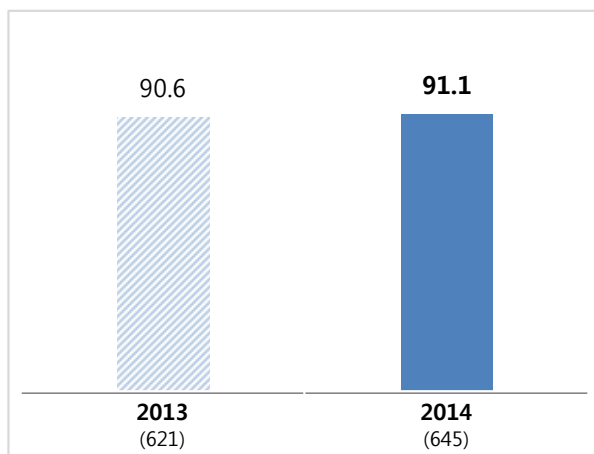


[Base = (), 단위 = %]

(4) '적극적인 상담' 항목 만족도

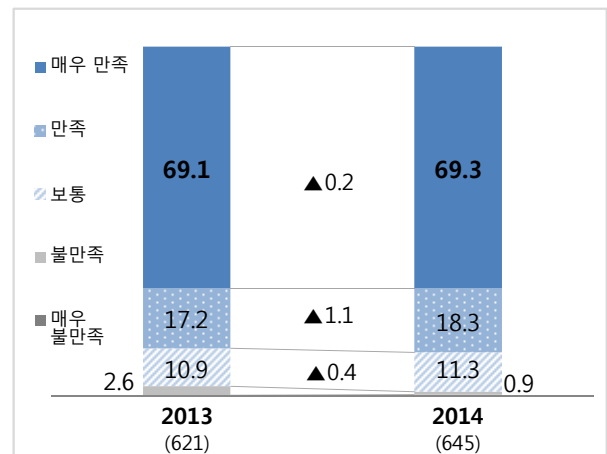
- '적극적인 상담' 항목 만족도는 91.1점으로 전년 대비 다소 높아졌으며, 90점대를 지속 유지 중임
- 응답률을 살펴보면, 만족한다고 응답한 비율이 1.3%p 증가되어 전반적 만족도가 높아짐

[그림 72] '적극적인 상담' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 73] '적극적인 상담' 항목 만족도 응답률

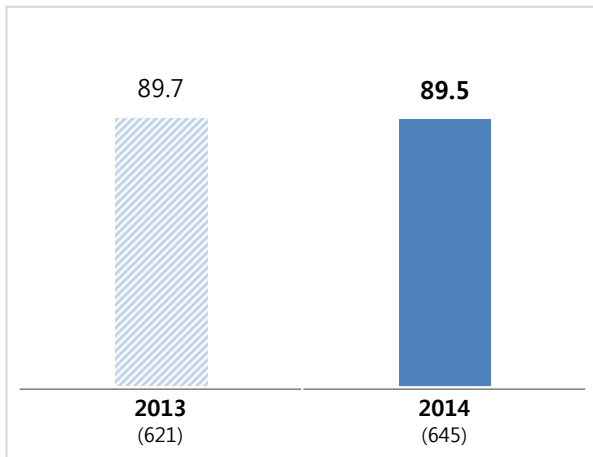


[Base = (), 단위 = %]

(5) '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도

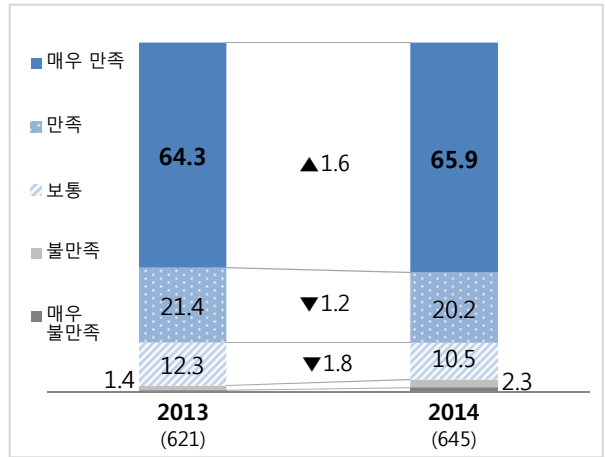
- '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도는 89.5점으로 전년도와 유사한 수준으로 나타남
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' + '만족' 비율이 0.4%p 증가, '보통' 비율은 1.8%p 감소 하였으나 '불만족' 비율이 다소 증가됨

[그림 74] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 75] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도 응답률

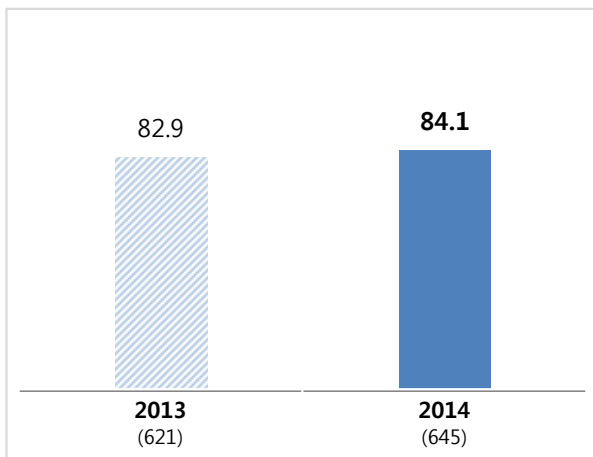


[Base = (), 단위 = %]

(6) '문제 해결에 도움' 항목 만족도

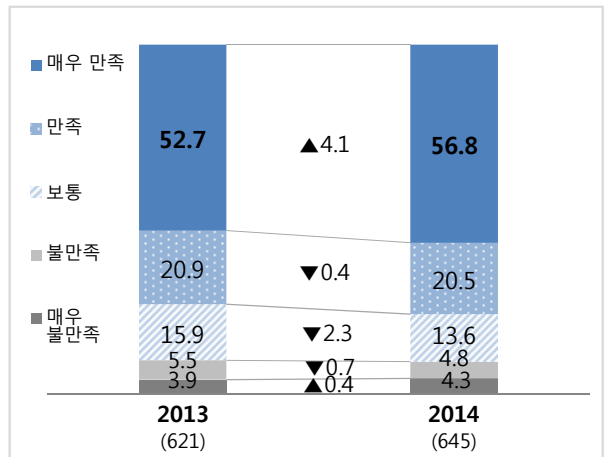
- '문제 해결에 도움' 항목 만족도는 84.1점으로 상담이용자 만족도 항목 중 상대적으로 낮은 만족도를 보이나, 전년 대비 1.2점 상승한 점은 긍정적임

[그림 76] '문제 해결에 도움' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 77] '문제 해결에 도움' 항목 만족도 응답률

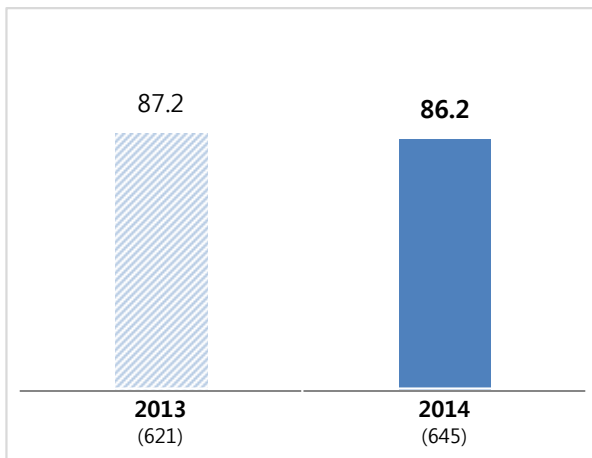


[Base = (), 단위 = %]

2. 상담이용자 전반적 만족도

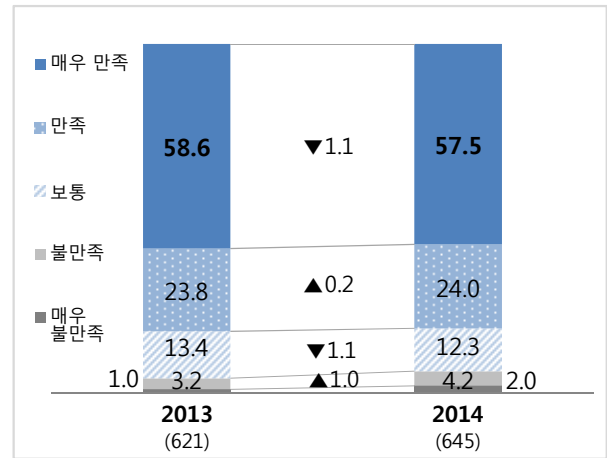
- 상담이용자 전반적 만족도는 86.2점으로 전년대비 1.0점 낮아짐
- 응답률을 살펴보면, ‘매우 만족’ + ‘만족’ 비율이 0.9%p 감소하고 ‘불만족’ 비율이 1.0%p 증가한 부분이 영향을 미친 것으로 보임

[그림 78] 상담이용자 전반적 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 79] 상담이용자 전반적 만족도 응답률

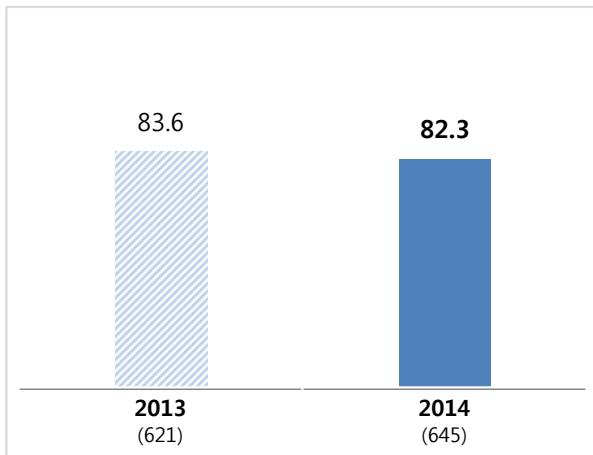


[Base = (), 단위 = %]

3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

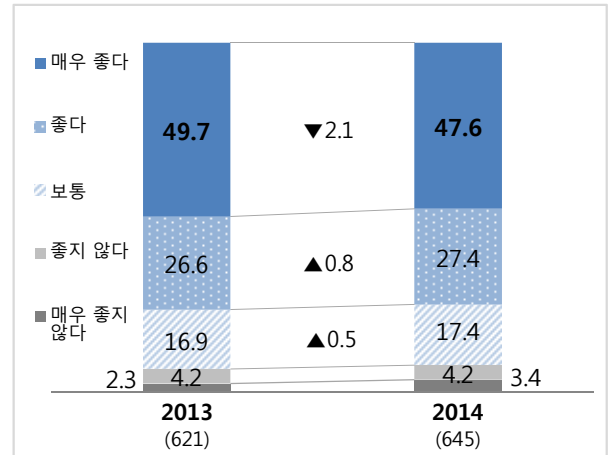
- 상담이용자의 언론중재위원회 이미지 점수는 82.3점으로 전년 대비 1.3점 낮아짐
- 응답률로 살펴보면, ‘매우 좋다’ 비율이 감소하고 ‘매우 좋지 않다’ 비율이 증가하여 점수가 다소 낮아진 것으로 보임

[그림 80] 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 81] 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 응답률



[Base = (), 단위 = %]



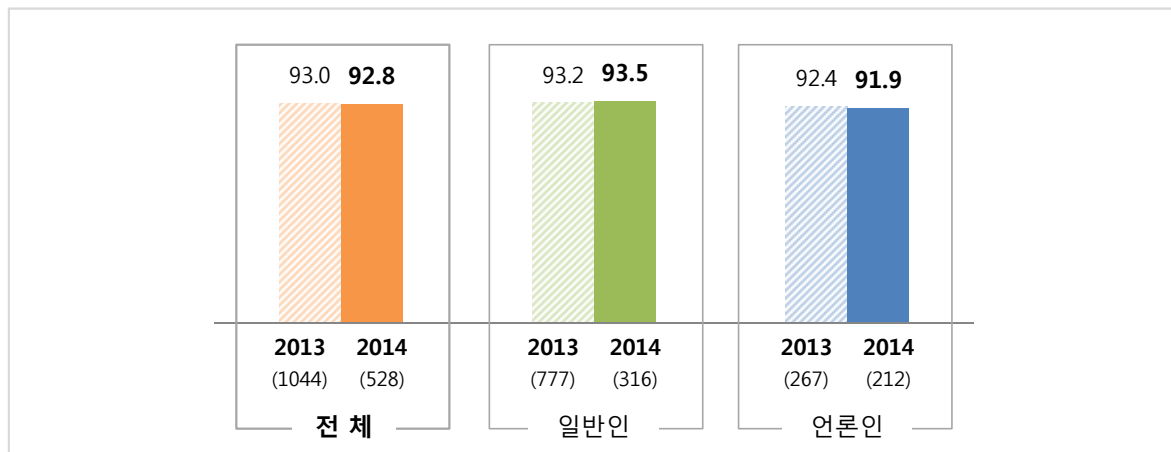
제5장. 교육수강자 조사 결과

1. 교육수강자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자 종합만족도는 92.8점으로 2013년 대비 소폭 하락하였지만 비슷한 수준을 유지함
- 일반인 종합만족도는 93.5점으로 2013년 93.2점 대비 0.3점 상승함
- 언론인 종합만족도는 91.9점으로 2013년 92.4점 대비 0.5점 하락함
- 언론인보다 일반인 종합만족도가 1.6점 높게 나타남

[그림 82] 교육수강자 종합만족도

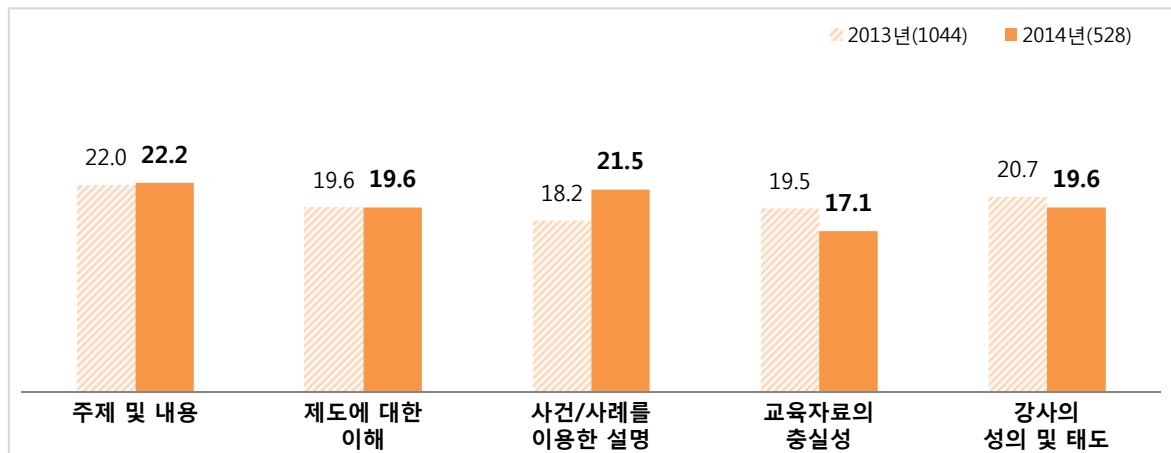


[Base = (), 단위 = 점]

2) 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘주제 및 내용’(22.2%) > ‘사건/사례를 이용한 설명’(21.5%) > ‘제도에 대한 이해’, ‘강사의 성의 및 태도’(각 19.6%) > ‘교육자료의 충실성’(17.1%)순으로 나타남
- 2013년 대비 ‘주제 및 내용’ 및 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 중요도가 증가했으며, 특히 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 중요도가 크게 상승함
- ‘교육자료의 충실성’ 및 ‘강사의 성의 및 태도’ 항목은 중요도가 하락함

[그림 83] 교육수강자 항목별 중요도

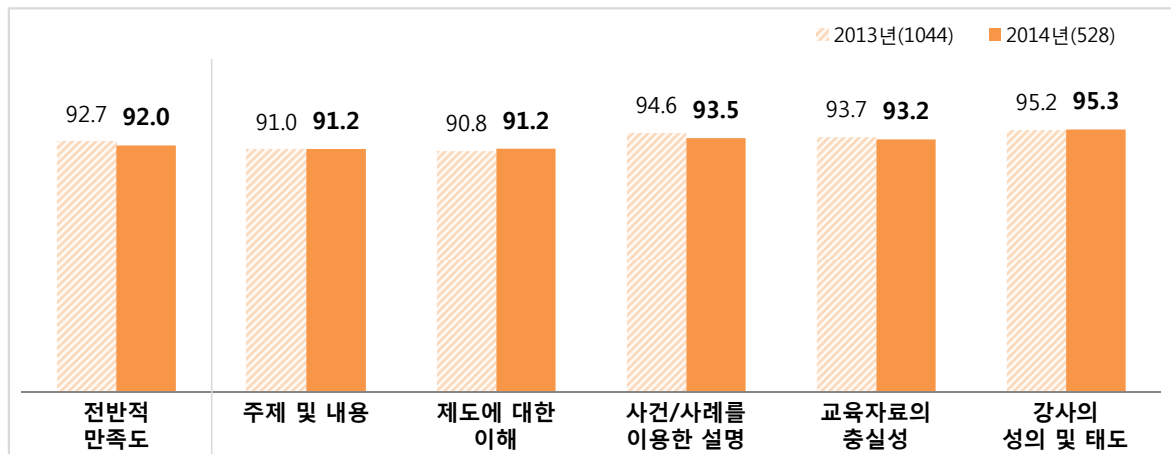


[Base = (), 단위 = %]

3) 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 95.3점으로 가장 높게 나타났으며 ‘사건/사례를 이용한 설명’(93.5점) > ‘교육자료의 충실성’(93.2점) > ‘주제 및 내용’, ‘제도에 대한 이해’(각 91.2점)순으로 나타남
- ‘주제 및 내용’과 ‘제도에 대한 이해’를 제외한 항목은 전반적 만족도보다 높게 나타났으며 ‘주제 및 내용’의 경우 중요도가 높은 것에 반해 만족도는 전반적 만족도보다 약간 낮아 보완이 필요할 것으로 보임

[그림 84] 교육수강자 항목별 만족도

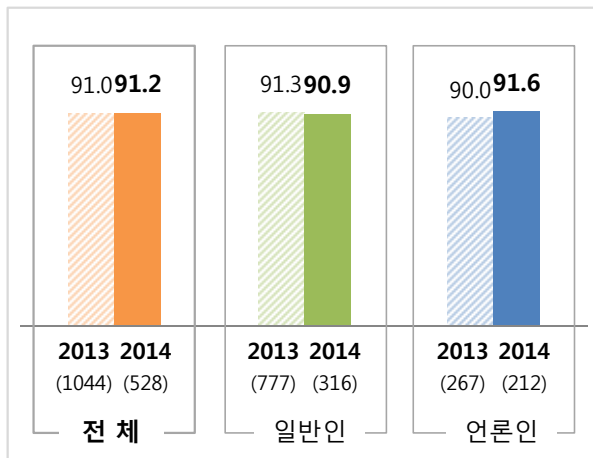


[Base = (), 단위 = 점]

(1) '주제 및 내용' 항목 만족도

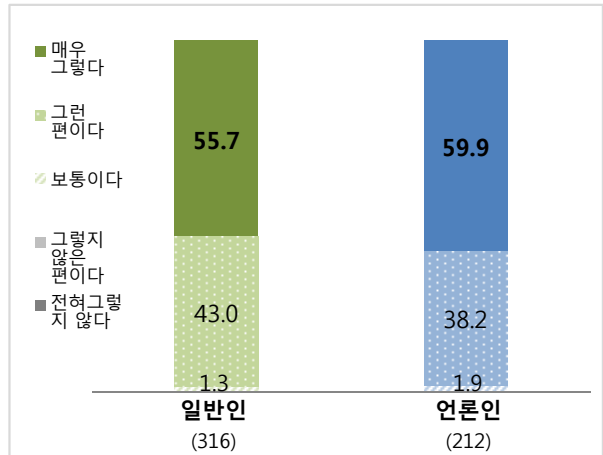
- '주제 및 내용' 항목 만족도는 91.2점으로 2013년 대비 소폭 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 90.9점으로 2013년 91.3점에 비해 0.4점 하락하였으나 언론인 수강자 만족도는 91.6점으로 2013년 대비 1.6점 상승함
- '주제 및 내용' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율은 일반인이 98.7%, 언론인이 98.1%로 거의 대부분 수강자가 만족한다고 응답함
- '매우 만족'이라고 응답한 비율은 언론인이 일반인에 비해 4.2%p 높음

[그림 85] '주제 및 내용' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 86] '주제 및 내용' 항목 만족도 응답률

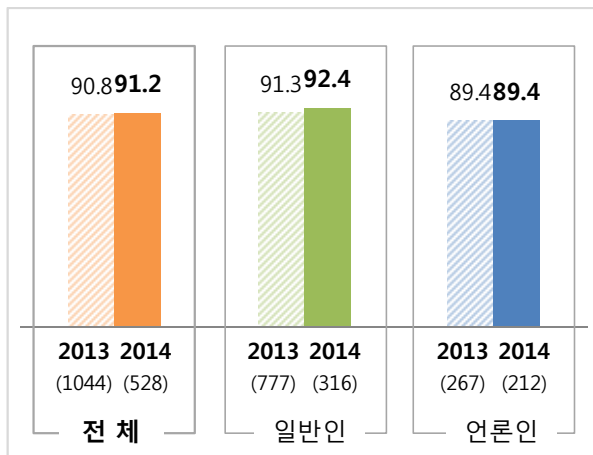


[Base = (), 단위 = %]

(2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

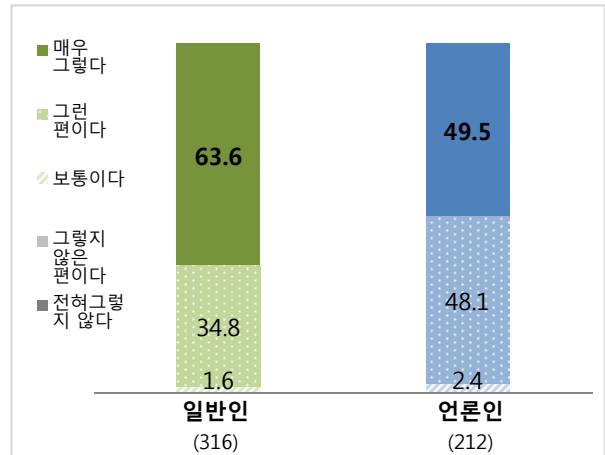
- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 91.2점으로 2013년 90.8점에 비해 0.3점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 92.4점으로 2013년 대비 1.1점 상승하였고 언론인 수강자 만족도는 89.4점으로 2013년과 같은 수준을 유지함
- '제도에 대한 이해' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율은 일반인이 98.4%, 언론인이 97.6%로 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함
- '매우 만족'이라고 응답한 비율은 일반인이 언론인에 비해 14.1%p 높게 나타나 '제도에 대한 이해' 항목 일반인 만족도가 매우 높음을 알 수 있음

[그림 87] '제도에 대한 이해' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 88] '제도에 대한 이해' 항목 만족도 응답률

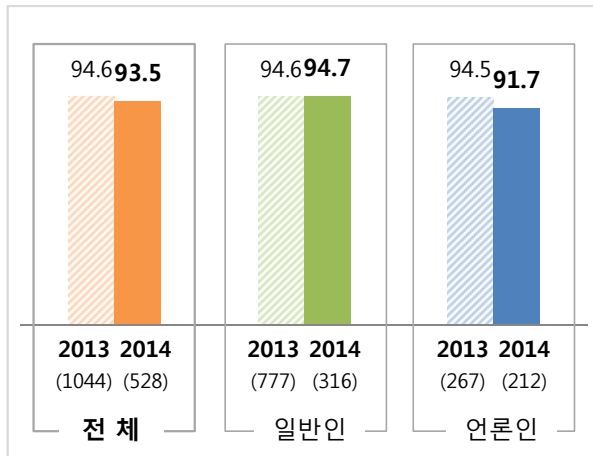


[Base = (), 단위 = %]

(3) ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도

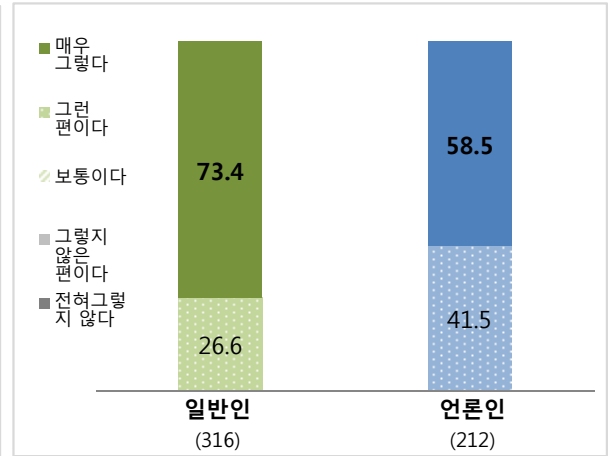
- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도는 93.5점으로 2013년 94.6점에 비해 1.1점 하락함
- 일반인 수강자 만족도는 94.7점으로 2013년 대비 소폭 상승하였고 언론인 수강자 만족도는 91.7점으로 2013년 대비 2.8점 하락함
- 모든 응답자가 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목에 만족한다(‘매우 그렇다’ + ‘그런 편이다’)고 응답해 항목 만족도가 매우 높음을 알 수 있음
- ‘매우 만족’이라고 응답한 비율이 일반인이 언론인에 비해 14.9%p 높게 나타나 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 일반인 만족도가 언론인에 비해 높은 것을 알 수 있음

[그림 89] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 90] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도 응답률

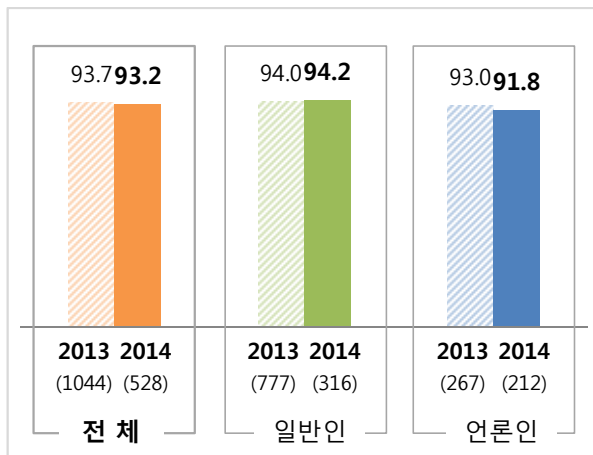


[Base = (), 단위 = %]

(4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

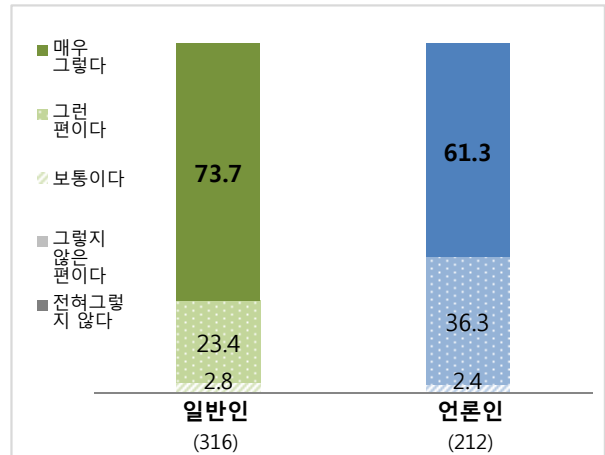
- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 93.2점으로 2013년 93.7점에 비해 0.5점 하락함
- 일반인 수강자 만족도는 94.2점으로 2013년 대비 소폭 상승하였고 언론인 수강자 만족도는 91.8점으로 2013년 대비 1.2점 하락함
- '교육자료의 충실성' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율이 일반인 97.1%, 언론인 97.6%로 매우 높음
- '매우 만족'이라고 응답한 비율이 일반인이 언론인에 비해 12.4%p 높게 나타나 '교육자료의 충실성' 항목에서 일반인 만족도가 언론인에 비해 높은 것을 알 수 있음

[그림 91] '교육자료의 충실성' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 92] '교육자료의 충실성' 항목 만족도 응답률

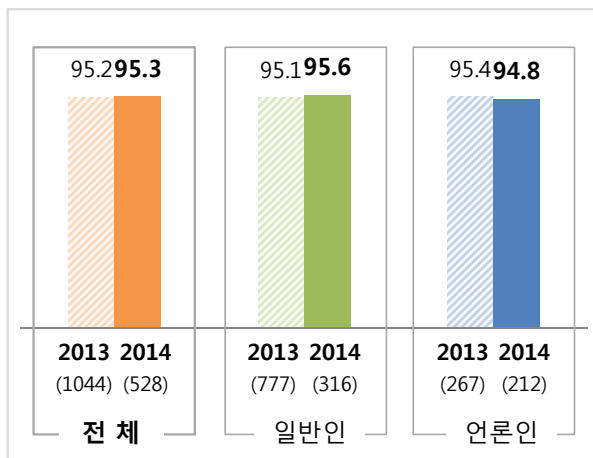


[Base = (), 단위 = %]

(5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

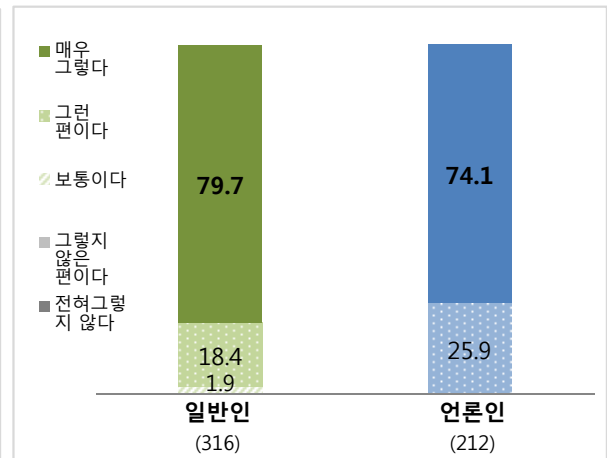
- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 95.3점으로 2013년 95.2점에 비해 소폭 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 95.6점으로 2013년 대비 0.5점 상승하였고 언론인 수강자 만족도는 94.8점으로 2013년 대비 0.6점 하락함
- '교육자료의 충실성' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율이 일반인은 98.1%, 언론인은 100.0%로 매우 높음
- '매우 만족'이라고 응답한 비율이 일반인이 언론인에 비해 5.6%p 높게 나타남

[그림 93] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 94] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도 응답률

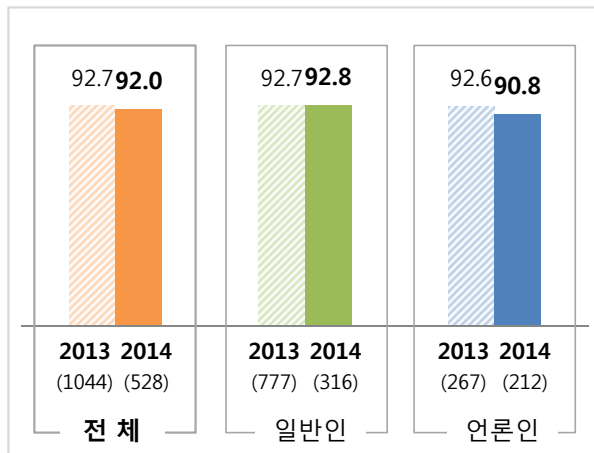


[Base = (), 단위 = %]

2. 교육프로그램 전반적 만족도

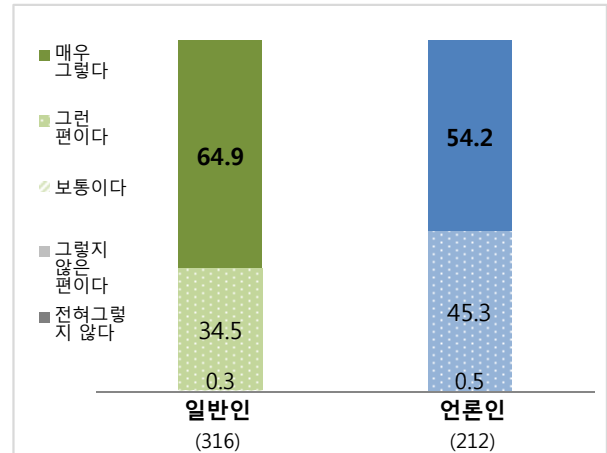
- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.0점으로 2013년 대비 소폭 하락함
- 일반인은 92.8점으로 2013년과 비슷한 수준을 유지한 반면 언론인은 2013년 92.6점 대비 90.8점으로 1.6점 하락함
- 교육프로그램에 만족한다(‘매우 그렇다’ + ‘그런 편이다’)고 응답한 비율은 일반인이 99.4%, 언론인이 99.5%로 거의 모든 응답자가 만족한다고 응답함
- ‘매우 만족’이라고 응답한 비율은 일반인이 언론인에 비해 10.7%p 높음

[그림 95] 교육프로그램 전반적 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 96] 교육프로그램 전반적 만족도 응답률



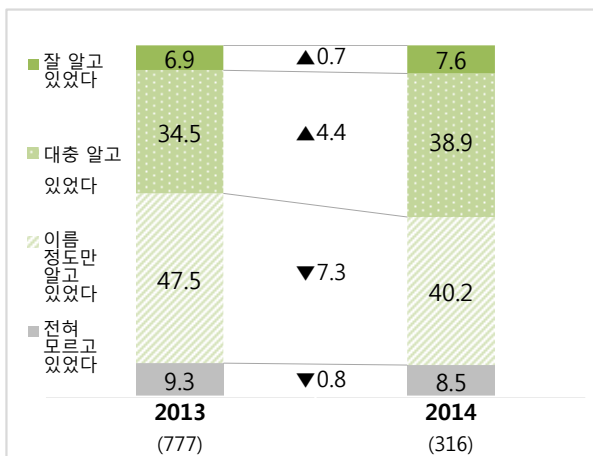
[Base = (), 단위 = %]

3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

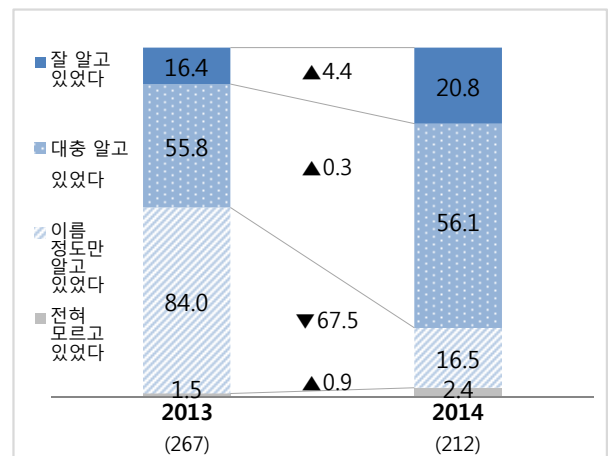
- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회 인지 여부를 조사한 결과 일반인의 86.7%, 언론인의 93.4%가 인지하고 있는 것으로 나타남
- 일반인이 언론중재위원회 기능과 역할을 대충 알고 있는 비율은 38.9%, 잘 알고 있는 비율은 7.6%로 언론인의 56.1%와 20.8%에 비해 낮은 수준임
- 언론인의 76.9%가 언론중재위원회 기능과 역할까지 알고 있는 것에 비해 일반인은 그 비율이 46.5%에 그쳐 일반인 대상 언론중재위원회 홍보 강화가 필요할 것으로 보임

[그림 97] 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

<일반인>



<언론인>

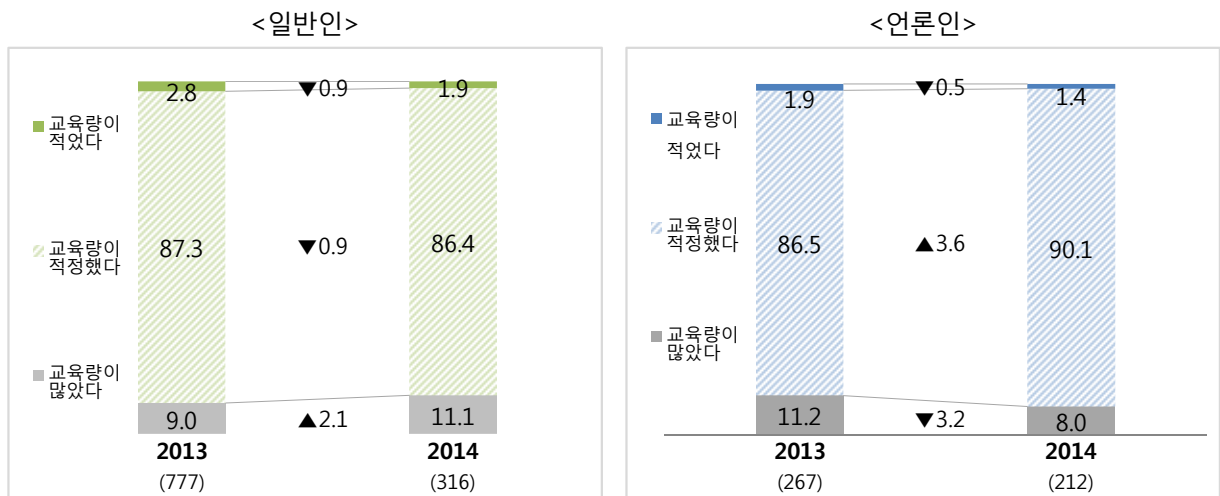


[Base = (), 단위 = %]

4. 교육시간 내 교육량 적절성

- 교육시간 내 교육량 적절성 평가 결과, 일반인은 86.4%, 언론인은 90.1%가 ‘적정했다’고 응답함
- ‘교육량이 적었다’고 응답한 비율은 일반인이 1.9%, 언론인이 1.4%로 매우 적었으며, ‘교육량이 많았다’고 응답한 비율은 일반인이 11.1%, 언론인이 8.0%로 나타남. 전반적으로 ‘교육량이 적었다’고 응답한 비율보다 ‘교육량이 많았다’는 비율이 높았음

[그림 98] 교육시간 내 교육량 적절성

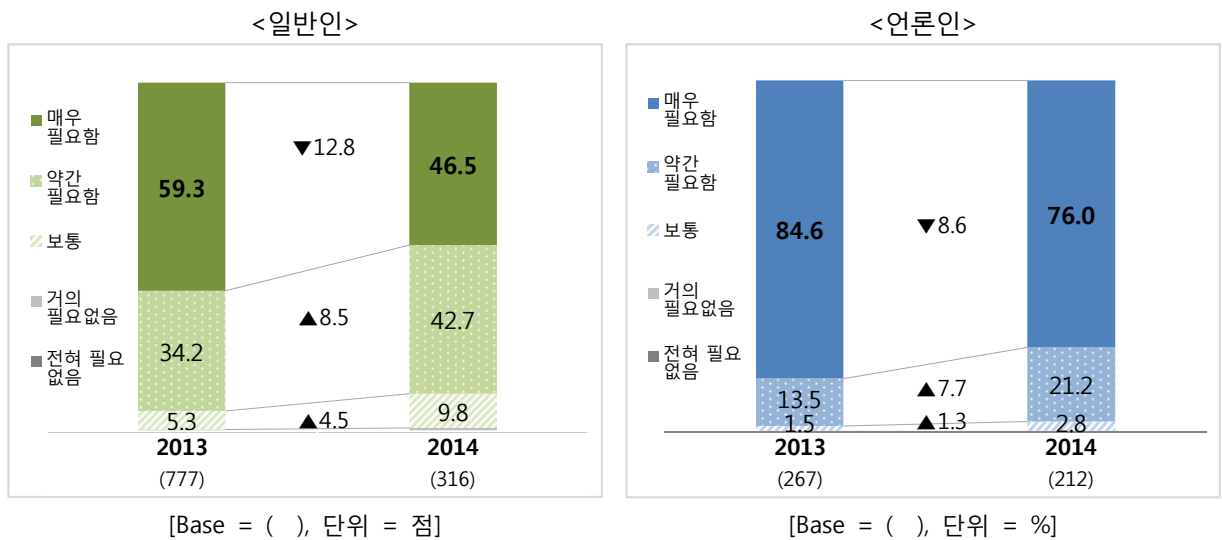


[Base = (), 단위 = %]

5. 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성은 전년 대비 다소 하락하였으며, 특히 일반인 교육 필요성 하락 폭이 언론인 교육보다 상대적으로 크게 나타남
- 일반인 교육 필요성은 89.2%로 언론인 교육 필요성 97.2%에 비해 상대적으로 낮게 나타남

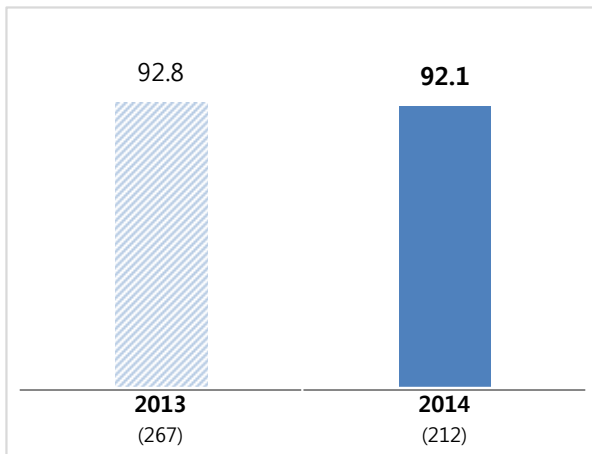
[그림 99] 언론중재위원회 교육 필요성



6. [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

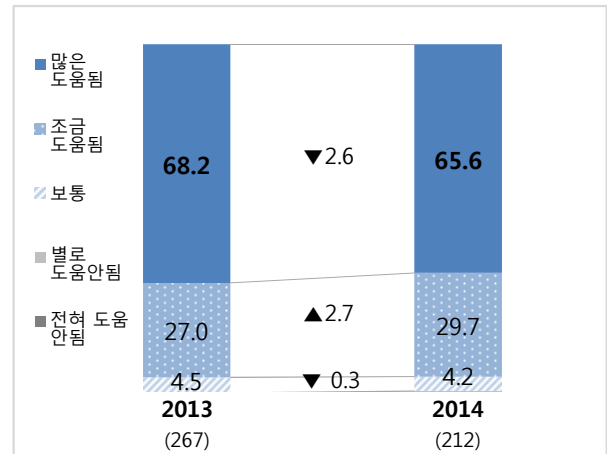
- 언론중재위원회 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도는 92.1점으로 전년 대비 다소 낮아졌으나 92점대의 높은 점수를 유지하고 있음

[그림 100] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 101] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률



[Base = (), 단위 = %]



부 록



2014년 언론중재위원회 이용만족도 조사 (신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)포커스컴퍼니”와 공동으로 2013년 8월부터 2014년 7월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하께서 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락해 주시기 바랍니다.

- 주관기관 : 언론중재위원회 ■ 조사기관 : (주)포커스컴퍼니
- 연구담당 : 이예찬(전화 02-397-3063) ■ 연구담당 : 정교은 팀장(전화 02-3456-0216)

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청한 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 신청한 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

1 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ☐ 1 남성 ☐ 2 여성

2 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ☐ 1 만 20세 미만 ☐ 2 20대 ☐ 3 30대
☐ 4 40대 ☐ 5 50대 ☐ 6 만 60세 이상

3 귀하께서는 어느 중재부에 조정/중재 신청을 하셨습니까?

- ☐ 1 서울 ☐ 2 강원 ☐ 3 경기 ☐ 4 경남 ☐ 5 광주 ☐ 6 대구
☐ 7 대전 ☐ 8 부산 ☐ 9 전북 ☐ 10 제주 ☐ 11 충북

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란



※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

『상담창구』 만족도

문1 귀하께서는 언론중재위원회 상담원으로부터 상담을 받은 경험이 있습니까?

- 1** 상담 경험이 있다 **☞** 문1-1로 이동 **2** 상담 경험이 없다 **☞** 문2로 이동

문1-1 언론중재위원회 상담원의 태도 및 상담과정에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 상담원이 고객의 말을 경청한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 상담원이 적극적으로 상담에 임한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 상담이 신속하게 이루어진다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 상담내용을 신뢰할 수 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(6) 상담이 문제 해결에 비교적 도움이 된다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문1-2 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회 상담창구 이용에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『조정/중재 신청절차 및 방법』 만족도

문2 조정/중재 신청과정에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 신청서 양식을 쉽게 찾을 수 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 신청서 작성이 간편하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 구비서류가 간단하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 신청서를 쉽게 접수할 수 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 접수 담당직원의 업무처리가 비교적 능숙하다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문2-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 조정/중재 신청절차 및 방법에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리기일을 신속하게 통보한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 지침(위임장 등)에 대해 안내한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 심리진행방법에 대해 구체적으로 안내한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 사건 문의를 위한 담당조사관과의 접촉이 용이하다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문3-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『중재부의 심리진행』 만족도

문4 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴진다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 중재부가 당사자의 의견을 경청한다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문4-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 후 절차 안내』 만족도

문5 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 결과를 자세하게 설명해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 심리 결과에 따른 향후 절차에 대해 자세히 설명해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 조정조서, 결정서 등을 신속하게 송부해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 추가 문의를 위한 담당조사관과의 접촉이 용이하다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문5-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문6 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 대기실 및 심리실, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

위원회 이미지

문8 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 언론환경 발전에 기여한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 공정하고 투명하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(6) 전문적이다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문8-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
⑤	④	③	②	①

『피해구제 방법』 만족도

문9 귀하께서는 조정/중재 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- 1** 피해구제를 받았다 ☐ 문9-1로 이동 **2** 피해구제를 받지 못했다 ☐ 문10로 이동

문9-1 귀하께서 피해구제를 받은 방법에 대한 평가입니다. 다음의 피해구제 방법 중 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크하여 주시기 바랍니다.
(※ 피해구제 방법이 복수인 경우, 해당 항목에 모두 체크)

		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1) 정정·반론 추후보도 등	i. 보도문의 크기	⑤-----④-----③-----②-----①				
	ii. 보도문의 내용 문구	⑤-----④-----③-----②-----①				
	iii. 보도문의 위치	⑤-----④-----③-----②-----①				
	iv. 보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 손해배상	i. 손해배상 금액	⑤-----④-----③-----②-----①				
	ii. 손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 사과	구두 또는 서면 사과	⑤-----④-----③-----②-----①				

전자조정중재시스템

문10 조정/중재 신청은 인터넷(<http://people.pac.or.kr>)을 통해서도 가능합니다. 귀하께서는 이러한 전자조정중재시스템 ‘언론중재Eye-net’을 알고 계셨습니까?

- 1** 아이넷을 알고 있다 ☐ 문11로 이동 **2** 아이넷을 알지 못한다 ☐ 문14로 이동

문11 아이넷에 대한 평가입니다. 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 회원가입 절차가 비교적 간편하다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(2) 신청서 작성이 편리하다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----

전담중재부 운영

- 문14** 언론중재위원회는 조정·중재 사건의 효율적인 처리를 위해 포털 사건을 전담으로 처리하는 포털 전담중재부와 손해배상 사건을 전문적으로 처리하는 손해배상 전담중재부를 운영하고 있습니다. 이러한 전담중재부 운영에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 전담중재부 운영이 필요하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 매체별, 사건특성별로 전담중재부가 확대되어야 한다	⑤-----④-----③-----②-----①				

조정중재 아카데미

- 문15** 언론중재위원회는 협상, 조정, 중재 등 분쟁을 법원 소송이 아닌 간편한 절차를 통해 해결하는 방법(ADR, 대체적분쟁해결제도)에 대해 전문적으로 교육하는 '조정중재 아카데미'를 개설하였습니다. 귀하께서는 이러한 '조정중재 아카데미'에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 조정중재 아카데미와 같은 갈등 해결 전문 교육이 필요하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 조정중재 아카데미를 이용할 의향이 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				

기사삭제 청구권 도입

- 문16** 최근 포털 등 온라인 사이트에 개인 자신과 관련된 정보의 삭제 및 확산방지를 요구할 수 있는 권리인 '잊혀질 권리'의 도입 여부가 논란이 되고 있습니다. 이와 관련, 언론사에 잘못된 기사의 삭제를 요구하는 '기사삭제 청구'를 언론중재위원회를 통해 청구할 수 있게 하는 것에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 언론중재위원회에 기사삭제 청구권을 도입해야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 기사삭제가 언론보도 피해구제에 효과적일 것이다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

귀하의 고견

- 문17** 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

인터뷰 참여 의향

- 안내** 본 조사는 향후 조정/중재 서비스의 개선방안을 찾기 위해 진행된 것으로 통계적인 결과를 산출하는 정량적인 조사입니다.

이번에 조사된 항목 이외에도 추가적으로 조정/중재 서비스의 만족/불만족스러운 부분과 향후 개선이 필요하다고 느낀 부분들을 직접 확인하기 위해 고객님의 찾아뵙고 조정/중재 서비스 이용 시 느끼신 점을 구체적으로 청취하고자 합니다.

약 1시간 정도 인터뷰가 진행되며, 편한 장소에서 편하신 시간대에 자유롭게 의견을 주시는 자리로 어려운 내용이 아니라 생생한 그 당시 상황을 듣고자 합니다.

동의를 해주신 분 모두를 찾아 뵙는 것은 아니며, 동의해 주신 분들 중 추첨을 통해 전화로 연락을 드리도록 하겠으며, 최종적으로 인터뷰에 응해주신 분들께는 소정의 사례비(상품권 3만원)가 지급되오니 많은 참여 부탁드립니다.

- 문19** 귀하께서는 추가 조사에 참석하여 본인의 의견을 진솔하게 이야기함으로써 향후 언론중재위원회의 조정/중재 서비스의 발전에 기여할 의향이 있습니까??

1 있다 ☐ 개인정보입력

2 없다 ☐ 설문종료

- 문20.** 추가 조사에 참석할 의향이 있는 경우 본인의 성명과 연락처를 적어주십시오.
 조사 참석 의향에 대한 재확인은 리서치 전문기관인 ㈜포커스컴퍼니에서 진행할 예정입니다.

→성명() → 연락처(핸드폰 번호:)

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.



2014년 언론중재위원회 이용만족도 조사 (피신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)포커스컴퍼니”와 공동으로 2013년 8월부터 2014년 7월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하께서 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다. 본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락해 주시기 바랍니다.

- 주관기관 : 언론중재위원회 ■ 조사기관 : (주)포커스컴퍼니
- 연구담당 : 이예찬(전화 02-397-3063) ■ 연구담당 : 정교은 팀장(전화 02-3456-0216)

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 심리에 참석하신 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 참석하신 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

1 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ☐ 1 남성 ☐ 2 여성

2 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ☐ 1 만 20세 미만 ☐ 2 20대 ☐ 3 30대
☐ 4 40대 ☐ 5 50대 ☐ 6 만 60세 이상

3 귀하께서 심리에 참석하신 조정/중재 사건의 담당 (지역)중재부는 어디입니까?

- ☐ 1 서울 ☐ 2 강원 ☐ 3 경기 ☐ 4 경남 ☐ 5 광주 ☐ 6 대구
☐ 7 대전 ☐ 8 부산 ☐ 9 전북 ☐ 10 제주 ☐ 11 충북

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란



※ 다음의 각 질문에 대하여 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리기일을 신속하게 통보한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 지침물(위임장 및 대리허가신청서 등)에 대해 안내한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 심리진행방법에 대해 구체적으로 안내한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 사건 문의를 위한 담당조사관과의 접촉이 용이하다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문3-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『중재부의 심리진행』 만족도

문4 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴진다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 중재부가 당사자의 의견을 경청한다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문4-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 후 절차 안내』 만족도

문5 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 결과를 자세하게 설명해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 심리 결과에 따른 향후 절차에 대해 자세히 설명해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 조정조서, 결정서 등을 신속하게 송부해 준다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 추가 문의를 위한 담당조사관과의 접촉이 용이하다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문5-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문7 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 대기실 및 심리실, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

위원회 이미지

문8 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 언론환경 발전에 기여한다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 공정하고 투명하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(6) 전문적이다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문8-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
⑤	④	③	②	①

『피해구제 방법』 만족도

문12 귀하께서는 조정/중재 결과, 신청인에게 피해구제 조치(정정·반론보도 게재, 손해배상 지급 등)를 취하하셨습니까?

- 1** 피해구제 조치를 했다 **2** 피해구제 조치를 하지 않았다 **3** 문12-1로 이동 **4** 문13로 이동

문12-1 다음은 피해구제 방법에 대한 평가입니다. 아래의 네 가지 피해구제 방법 중 귀사가 처리해 준 방법에 대한 귀하의 의견을 체크하여 주시기 바랍니다.
(※ 피해구제 방법이 복수인 경우, 해당 항목에 모두 체크)

		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1) 정정·반론 추후보도 등	i. 보도문의 크기	⑤-----④-----③-----②-----①				
	ii. 보도문의 내용·문구	⑤-----④-----③-----②-----①				
	iii. 보도문의 위치	⑤-----④-----③-----②-----①				
	iv. 보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 손해배상	i. 손해배상 금액	⑤-----④-----③-----②-----①				
	ii. 손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 사과	구두 또는 서면 사과	⑤-----④-----③-----②-----①				

시정권고 제도

문13 언론중재위원회는 형사사건 피의자·피고인 또는 자살자의 신원을 공개하거나 마약 용법을 상세히 밝히는 등 개인적·사회적 법익 침해가 우려되는 언론보도에 대해 시정권고하고 있습니다. 이러한 시정권고 제도에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 시정권고제도에 대해 알고 있다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(2) 시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(3) 시정권고를 적극적으로 해야 한다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(4) 각 언론사별 시정권고 횟수 및 내용 등을 외부에 적극적으로 공표해야 한다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----



전담중재부 운영

- 문14** 언론중재위원회는 조정·중재 사건의 효율적인 처리를 위해 포털 사건을 전담으로 처리하는 포털 전담중재부와 손해배상 사건을 전문적으로 처리하는 손해배상 전담중재부를 운영하고 있습니다. 이러한 전담중재부 운영에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 전담중재부 운영이 필요하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 매체별, 사건특성별로 전담중재부가 확대되어야 한다	⑤-----④-----③-----②-----①				

조정중재 아카데미

- 문15** 언론중재위원회는 협상, 조정, 중재 등 분쟁을 법원 소송이 아닌 간편한 절차를 통해 해결하는 방법(ADR, 대체적분쟁해결제도)에 대해 전문적으로 교육하는 '조정중재 아카데미'를 개설하였습니다. 귀하께서는 이러한 '조정중재 아카데미'에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 조정중재 아카데미와 같은 갈등 해결 전문 교육이 필요하다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 조정중재 아카데미를 이용할 의향이 있다	⑤-----④-----③-----②-----①				

기사삭제 청구권 도입

- 문16** 최근 포털 등 온라인 사이트에 개인 자신과 관련된 정보의 삭제 및 확산방지를 요구할 수 있는 권리인 '잊혀질 권리'의 도입 여부가 논란이 되고 있습니다. 이와 관련, 언론사에 잘못된 기사의 삭제를 요구하는 '기사삭제 청구'를 언론중재위원회를 통해 청구할 수 있게 하는 것에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 언론중재위원회에 기사삭제 청구권을 도입해야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 기사삭제가 언론보도 피해구제에 효과적일 것이다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

귀하의 고견

- 문18** 언론중재위원회 조정/중재 심리에 참석하셨을 때 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

인터뷰 참여 의향

- 질문** 본 조사는 향후 조정/중재 서비스의 개선방안을 찾기 위해 진행된 것으로 통계적인 결과를 산출하는 정량적인 조사입니다.

이번에 조사된 항목 이외에도 추가적으로 조정/중재 서비스의 만족/불만족스러운 부분과 향후 개선이 필요하다고 느낀 부분들을 직접 확인하기 위해 고객님의 찾아뵙고 조정/중재 서비스 이용 시 느끼신 점을 구체적으로 청취하고자 합니다.

약 1시간 정도 인터뷰가 진행되며, 편한 장소에서 편하신 시간대에 자유롭게 의견을 주시는 자리로 어려운 내용이 아니라 생생한 그 당시 상황을 듣고자 합니다.

동의를 해주신 분 모두를 찾아 뵙는 것은 아니며, 동의해 주신 분들 중 추첨을 통해 전화로 연락을 드리도록 하겠으며, 최종적으로 인터뷰에 응해주신 분들께는 소정의 사례비(상품권 3만원)가 지급되오니 많은 참여 부탁드립니다.

- 문19** 귀하께서는 추가 조사에 참석하여 본인의 의견을 진솔하게 이야기함으로써 향후 언론중재위원회의 조정/중재 서비스의 발전에 기여할 의향이 있습니까??

☐ 1 있다 ☐ 개인정보입력

☐ 2 없다 ☐ 설문종료

- 문20.** 추가 조사에 참석할 의향이 있는 경우 본인의 성명과 연락처를 적어주십시오.
 조사 참석 의향에 대한 재확인은 리서치 전문기관인 ㈜포커스컴퍼니에서 진행할 예정입니다.

→성명() → 연락처(핸드폰 번호:)

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.

응답자 ID

--	--	--	--

2014년 언론중재위원회 이용만족도 조사(상담이용자)

안녕하십니까?

저는 (株)포커스컴퍼니 면접원 o o o입니다.

언론중재위원회는 “(株)포커스컴퍼니”와 공동으로 2013년 8월부터 2014년 7월까지 위원회에 상담을 신청하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 중요한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이기에 안심하시기 바랍니다.

아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

문1. 언론중재위원회 상담서비스는 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 이용하실 수 있습니다.

귀하께서 **이용하신 상담방법**은 무엇입니까?

- ① 방문 ② 전화 ③ 이메일 상담 ④ 인터넷 실시간 상담 ⑤ 기타

문2. 귀하께서 언론중재위원회 상담서비스를 이용하셨을 때, 상담원의 태도 및 상담내용이 만족스러웠는지 등에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 귀하께서 만족하신 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 상담원이 문의사항을 경청하고 잘 이해한다.	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 상담이 신속하게 이루어진다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 상담원이 적극적으로 상담에 임한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 상담내용을 신뢰할 수 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 상담이 문제 해결에 비교적 도움이 된다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회 상담서비스 이용이 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

문3. 귀하께서 언론중재위원회 상담서비스를 이용하신 경험을 토대로, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
①	②	③	④	⑤

문4. 언론중재위원회 상담서비스를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편·불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

※ 끝으로, 통계처리를 위해 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?(목소리로 판단)

① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

① 만 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 만 60세 이상

SQ3. 귀하께서 상담을 받으신 지역은 어디입니까?

① 서울 ② 강원 ③ 경기 ④ 경남 ⑤ 광주 ⑥ 대구
⑦ 대전 ⑧ 부산 ⑨ 전북 ⑩ 제주 ⑪ 충북

※ 끝까지 설문해 주셔서 감사합니다.



2014년 언론중재위원회 교육 만족도 조사

안녕하십니까? 언론중재위원회 수시교육팀입니다. 오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육 프로그램을 마련하는 데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

1. 귀하께서는 이번 교육에 참석하기 이전에 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 전혀 모르고 있었다 2) 이름 정도만 알고 있었다
3) 기능과 역할에 대해서도 대충 알고 있었다 4) 기능과 역할에 대해서도 잘 알고 있었다

2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V 표 해주십시오.

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					
[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?					

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 교육시간 대비 교육량이 많았다
2) 교육시간 대비 교육량이 대체로 적정했다
3) 교육시간 대비 교육량이 적었다

4. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 일반 시민들에게 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 필요함 2) 약간 필요함 3) 보통 4) 거의 필요없음 5) 전혀 필요없음

5. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.



2014년 언론중재위원회 교육 만족도 조사 _ 언론인 교육

안녕하십니까? 언론중재위원회 수시교육팀입니다. 오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육 프로그램을 마련하는 데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

1. 귀하께서는 이번 교육에 참석하기 이전에 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 전혀 모르고 있었다 2) 이름 정도만 알고 있었다
3) 기능과 역할에 대해서도 대충 알고 있었다 4) 기능과 역할에 대해서도 잘 알고 있었다

2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V 표 해주십시오.

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					

[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 교육시간 대비 교육량이 많았다
2) 교육시간 대비 교육량이 대체로 적정했다
3) 교육시간 대비 교육량이 적었다

4. 오늘 교육이 앞으로의 취재 및 편집 활동에 도움이 될 것으로 생각하십니까?

- 1) 많은 도움됨 2) 조금 도움됨 3) 보통 4) 별로 도움안됨 5) 전혀 도움안됨

5. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 언론인들에게 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 필요함 2) 약간 필요함 3) 보통 4) 거의 필요없음 5) 전혀 필요없음

6. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

2014년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

2014년 12월 12일 인쇄

2014년 12월 15일 발행

발행처 언론중재위원회

서울특별시 중구 세종대로 124 (태평로 1가 25) 프레스센터빌딩 15층

TEL. 02-397-3114 FAX. 02-397-3089 www.pac.or.kr

* 이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.

* 저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.